



KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUT

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Perusturvalautakunta 23.2.2022

Sisällysluettelo

1.	Soveltamisala.....	3
2.	Määritelmät.....	3
3.	Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema.....	4
3.1.	Kunta.....	4
3.2.	Asiakas.....	4
3.3.	Palveluntuottaja.....	5
4.	Kunnan velvoitteet.....	6
5.	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
6.	Asiakkaan velvollisuudet.....	7
7.	Asiakkaanoikeusturvakeinot.....	8
8.	Palvelun tavoite ja sisältö.....	8
9.	Palvelun laatuvaatimukset.....	10
9.1.	Yleisvaatimukset.....	10
9.2.	Tilat ja toimintaympäristö.....	11
9.3.	Henkilökunta.....	12
9.4.	Ateriat.....	13
10.	Palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat.....	13
10.1.	Palvelutuottajaksi hakeutuminen ja palvelutuottajien valvonta.....	13
10.2.	Tietojen ylläpito.....	14
10.3.	Palvelupyynnö.....	14
11.	Laadun hallinta ja valvonta.....	14
12.	Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen.....	15
12.1.	Palvelusetelin tasot ja arvot.....	16
12.2.	Palvelusetelin myöntäminen.....	18
12.3.	Saattohoito.....	18
13.	Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	19
13.1.	Kunta.....	19
13.2.	Asiakas.....	19
14.	Rekisterinpito.....	20
15.	Muut ohjeet ja määräykset.....	21
15.1.	Salassapitovelvollisuus.....	21
15.2.	Vastuuhenkilöt.....	21
15.3.	Hintojen muutokset.....	21
16.	Sääntökirjan muuttaminen.....	22
17.	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen.....	22
18.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	23
19.	Sääntökirjan voimassaoloaika.....	23
20.	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	23

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan kunnan järjestäessä palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan palveluasumiseen oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (esim. tähän tarkoitukseen painettu maksuväline, sähköinen kortti, viranomaispäätös) korvata palveluntuottajan antama palvelu (hoidon, huolenpidon ja turvapalvelut palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti).
- 2) Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tuen tarpeen perusteella, jotka tasokuvauksissa on sanallisesti avattu.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää ko. toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti asumispalvelujen palveluntuottajat.
- 5) Kehitysvammaisten asumispalvelujen palveluseteli on tarkoitettu vammaispalvelulain tai kehitysvammalain mukaiseen tehostettuun (ympäri vuorokautiseen) asumiseen. Palveluseteli sisältää ympärivuorokautiset palvelut ja tarvittavan ohjauksen, avustamisen, hoidon ja toimintakyvyn tukemisen.
- 6) Tilapäisellä asumispalvelulla tarkoitetaan lyhyttä jaksoa tehostetun (ympäri vuorokautisen) palveluasumisen yksiköissä. Tilapäisen asumispalvelun tavoitteena on tukea kotona asuvien kehitysvammaisten ja heidän perheidensä jaksamista. Palvelu sisältää em. lisäksi hoivan, ateriat, vuokran, liinavaatteet sekä vaatehuoltoon liittyvät asiat sekä siivoustarvikkeet.
- 7) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas omaehtoisesti hankkii ja myös maksaa itse (esim. fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

- 8) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

3.1. Kunta

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1 – 4 kohtien vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee hyväksymisestä päätöksen ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

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

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei synnytä sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan, eikä heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti, kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, niin silloin palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus kunnalle alihankkijasta.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin ko. palveluun. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

3.2. Asiakas

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palveluasumisen myöntämisperusteet.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Jos asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, niin asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Yhteydenotto tapahtuu pääasiassa soittamalla tai käymällä paikan päällä palveluasumisyksikössä. Asiakas tai em. edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta sekä erillisen sopimuksen palveluasunnon vuokraamisesta. Sopimussuhteeseen palvelun osalta sovelletaan kuluttajansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus palveluasumiseen säilyy siihen saakka, kun asiakas kuolee tai joutuu kuntoisuutensa huononemisen vuoksi siirtymään vaativampaan hoitoon. Asiakkaan asuminen valitsemassaan palveluasumispaikassa pyritään turvaamaan esim. ostopalveluna, jos kunta on luopunut palvelusetelijärjestelmästä.

3.3. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai hän joutuu siirtymään kuntoisuutensa huononemisen vuoksi vaativampaan hoitoon.

Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokrantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

4. Kunnan velvoitteet

Kunta 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 kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut hakemuksensa pyydettyine liitteineen. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunnan tulee selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Kunnan tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Kunnan tulee pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista.

Kunnan tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista ko. palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen lupa antaa ympäri-
vuorokautisten sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottajalla on valmius verkkolaskutukseen ja sähköisen palvelusetelin käyttöönottoon.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Tarkistetusta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta toimitetaan kopio kunnalle tiedoksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelu- tai tukiasumisen palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä.

6. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.

Asiakkaan velvollisuudet vuokrasuhteessa määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas maksaa vuokran, ateriat, ylläpitomaksun, lääkkeet, hoitotarvikkeet, henkilökohtaisen hygienian, vaatteet tms. henkilökohtaiset tarvikkeet, lomamatkat, terveydenhuollon, sairaala- ja laitoshoidon, hammashuollon, silmälasit, asunnon irtaimisto sekä muiden hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

7. Asiakkaanoikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle siten, kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvissä epäkohdista potilas-/ sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata välittömästi tai kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle/omaiselle kirjallisesti sekä lisäksi asiakkaan/omaisen toivomalla tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiasta voidaan nostaa myös kanne käräjäoikeudessa.

Ensisijaisesti erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ottaa yhteys palveluntuottajan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Kehitysvammaisten asumispalvelujen palveluseteli on tarkoitettu kehitysvamma- lain mukaiseen tehostettuun (ympäri vuorokautiseen) asumiseen. Palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti ympärivuorokautiset palvelut ja tarvittavan ohjauksen, avustamisen, hoidon ja toimintakyvyn tukemisen.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalveluasetuksen 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

Vaikeavammaisuutta määriteltäessä ja arvioitaessa henkilön oikeutta palveluasumiseen, ei mitään vammaisryhmää voida sulkea säännöksen soveltamisen ulkopuolelle. Kehitysvammaisille henkilöille asumispalvelua myönnetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella. Vammaispalvelulain ja erityishuollon palveluasuminen kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut tai erityishuoltolain myöntämiskriteerit.

Kunta ei voi määrärahojen puutteeseen vedoten evätä palvelun saantia. Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta. Ensisijaisena järjestämistapana on kunnan oma palvelutuotanto, mikäli se on mahdollista. Vammaispalvelulain ja kehitysvammanhuollon ympärivuorokautinen yksityisten palveluntuottajien tarjoama hoiva Joutsassa hankitaan asiakkaille jatkossa pääasiassa palvelusetelin avulla.

Palveluasumisessa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta ja luodaan turvallinen ja esteetön asumisympäristö. Asiakkaan tulee kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon.

Palvelusetelin arvo ja taso määräytyy (kts. luku 12) tuen tarpeesta johdettujen sanallisten perusteiden mukaan. Asiakkaan palvelutarpeesta tehdään aina yksilöllinen arviointi. Tuen tarpeen arvioi asiakkaan hyvin tunteva henkilöstö palvelukoti/toimintakeskus /terveydenhuolto yhteistyössä kunnan vammaispalvelun henkilöstön kanssa.

Palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan kokonaisvaltaisen, ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaalle tulee laatia yksilöllinen tuki- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä ja omia voimavaroja tukevat palvelut ja tavoitteet.

Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen tuki- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja. Asiakkaan ja omaisten tulee tietää, kuka omahoitaja on.

Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi tuki- ja palvelusuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden kehitysvammaisen on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön järjestämään viriketoimintaan.

Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut esim. poliklinikkamaksut.

Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja avustetaan tarvittaessa. Huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Perushygieniatuotteet kuuluvat palveluun. Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

Peruspalveluun sisältyy sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, terveydentilan arviointi, seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.

Asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluja.

Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä. Asiakas maksaa tästä lääkäripalvelusta (Palvelu ei siis sisälly palvelusetelipalveluun).

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, ne jaetaan ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu ylläpitomaksuun.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa, mutta yksikkö vastaa niiden huollosta. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa apua myös henkilökohtaisten hankintojen tekemiseen, ellei omaisilla ole tähän mahdollisuutta.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan läheisen/edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat etuudet, esim. Kelan asumistuki ja hoitotuki.

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavakuutus maistraattiin.

Asiakasta tulee hoitaa samassa yksikössä elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tulee tapahtua asiakasta ja omaisia tukien.

9. Palvelun laatuvaatimukset

9.1. Yleisvaatimukset

Palvelun on vastattava jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan ja mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä vaaditaan.

Mikäli muun kielisten asiointiin tarvitaan tulkkia, kunta huolehtii tulkkauskustannuksista. Tulkin tilaamisesta sovitaan yhdessä kunnan ja palveluntuottajan kanssa. Sairaanhoidollinen asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti.

9.2. Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti, ja niiden on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidon tarpeita. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä.

Asiakasturvallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Sisätilojen ja piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Sisätiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on halutessaan oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuhenkilöt tulee olla nimetty.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen huone tai kahden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.

Asiakkaat voivat tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Tarvittaessa hoitokodin on järjestettävä asiakkaan käyttöön hoitosänky. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Asiakkaan huoneen ja mahdollisen wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin kodinomaisiin toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Myös viikoittaisesta perusteellisemmasta siivouksesta sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

9.3. Henkilökunta

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 153/2016 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 312/2011, 262/2015, 559/1994 ja asetus 533/2018, 564/1994).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito ja kokemus vastaavista tehtävistä.

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä tulee olla mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan käyttäen Valtakunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut -valvontaohjelman ohjeistusta ja olla ainakin AVI:n toimiluvan edellyttämää tasoa.

Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, niin silloin hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotehtävissä toimivien henkilöiden tulee olla suomenkielentaitoisia. Kaksikielisten kuntien asiakkailta on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työ sopimukset.

9.4. Ateriat

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatihettä ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaille tulee tarjota maittavia ja ravintosisällöltään ravitsemussuositusten mukaisia aterioita.

Erytysruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.

Asiakkaiden yö- paasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut), ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

10. Palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat

10.1. Palvelutuottajaksi hakeutuminen ja palvelutuottajien valvonta

Palvelutuottajaksi hakeudutaan kirjallisella hakemuksella, joka lähetetään kunnalle. Hakemuksen yhteydessä tulee olla kaikki vaaditut liitteet. Hakemus käsitellään, kun kaikki pyydetyt liitteet on toimitettu.

Palvelutuottajien lakisääteinen valvonta tapahtuu säännöllisin aikaväleihin.

Muut kuin lakisääteiseen valvontaan liittyvät liitteet tulee myös toimittaa kunnalle.

Kunta voi periä sekä palvelutuottajan hakeutumista että lakisääteiseen valvontaa koskien palvelutuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

10.2. Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille kunnan internet sivuilla (www.vaana.fi) Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

10.3. Palvelupyynnöt

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan tekemään palvelupyynnöön ja tarkistaa kunnalta asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

11. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit (ennalta sovitut ja ennalta sopimatta), yhteistyö- ja kehityskokoukset. Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatuavoitteet, omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollossa vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuhenkilöt tulee olla nimetty ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).

Palveluntuottaja toimittaa kunnalle henkilöstöluettelon vakansseineen/nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset ja tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi toimintakertomusta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnan vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti (myös sähköposti käy).

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatuavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai velkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa
- koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassa- olost
- työeläkekassa ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta todistus työterveyshuollon palveluntuottajasta

TAI täyttämällä tilaajavastuu.fi – raportin, joka sisältää em. asiakirjat.

12. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

Kunta määrittelee palvelusetelin arvon ottaen huomioon asiakkaan tuen tarpeen.

Asiakas tarvitsee eritasoisia palveluita asumiseen kehitysvammaisuuden vuoksi. Asiakkailla voi olla kehitysvamman lisäksi eriasteinen kuulo-, näkö- tai liikuntavamma tai muita sairauksia (esim. epilepsia). Asiakas tarvitsee laaja-alaisesti ja runsaasti ohjausta ja apua päivittäisissä toimissaan sekä paljon tukea osallisuuden mahdollistamiseksi. Asiakkailla on tavallisesti käytössään sekä liikkumisen että kommunikoinnin apuvälineitä. Kaikissa palveluluokissa asiakas tarvitsee tukea, ohjausta tai avustamista päivittäisissä toimissaan, raha-asioiden hoitamisessa, kodin puhtaanapidossa, henkilökohtaisessa hygieniassa, lääkehoidossa ja terveyden ylläpidossa. Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja avustamista kodin läheisyydessä liittyen asumisen perustoimintoihin, kuten lähikaupassa, kioskillä tai kirjastossa käymiseen, ulkoiluun ja terveydenhuollon asiointeihin. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti ja siksi heidän tarvitsemansa tuki vaihtelee määrälli-

sesti, sisällöllisesti ja ajallisesti. Asiakkaiden tarvitsema tuki on pitkäaikaista. Tuen tarve saattaa vaihdella tilapäisesti elämäntilanteen muuttuessa.

12.1. Palvelusetelin tasot ja arvot

Tehostetun (ympäri vuorokautisen) palveluasumisen palvelusetelit

Palveluntarjoajalta tilataan palvelukokonaisuus, jonka tulee kattaa seuraavat osa-alueet asiakkaan arjessa jokaisessa palveluluokassa:

- Asiakkaan hoidon, tuen ja avun suunnittelu, koordinointi ja toteutus
- Asiakkaan toimintakyvyn edellyttämä ohjaus, avustaminen, valvonta ja seuranta
- Ympäri vuorokautinen asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito, apu, ohjaus ja tukipalveluntuottajan henkilöstöltä
- Ateriapalvelut, aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan. Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala, jotka asiakas maksaa itse palveluntuottajalle.
- Lääkehoito ja terveydentilan seuranta, yhteistyö muun hoitoon osallistuvan asiantuntijaverkoston kanssa
- Perusterveydenhuollon palvelujen huolehtiminen kansanterveystieteen edellyttämällä tavalla asiakkaalle (mukaan lukien kotisairaanhoidon, ilmaishoitotarvikkeet ja henkilökohtaiset apuvälineet)
- Peseytyminen, pukeutuminen ja asiakkaan yksilölliset hoidontarpeet
- Vaate- ja liinavaatehuollosta huolehtiminen
- Asumisympäristön siisteydestä huolehtiminen päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous (tavoitteena on, että asiakas ensisijaisesti itse huolehtii oman huoneensa ja asuntonsa siivoamisesta riittävällä ohjauksella ja tuella omatoimisuuden näkökulma huomioiden)
- Sosiaalinen osallisuus ja aktiviteetit (ulkoilu, retkille ja tapahtumiin osallistuminen)
- Asiakkaan riittävän unen turvaaminen
- Asiakkaan arjen asiointi

Taso 1: Toistuva ympäri vuorokautinen avun tai tuen tarve 114 € / vrk

- Asiakkaan yksilöllisen avun tarve on keskimäärin enintään 3 tuntia vuorokaudessa.
- Asiakas tarvitsee hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa kaikkina vuorokauden aikoina, mutta selviää osasta päivittäisistä toiminnoista myös itsenäisesti.
- Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden.
- Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun.
- Asiakkaalla voi olla lieviä lisävammoja ja/tai perussairauksia, liikuntavamma, satunnaista haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia. Sairauksien hoitotasapaino on hyvä.
- Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa esim. vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden tai levottomuuden vuoksi.
- Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista.
- Asiakkaan aistiärsykkeisiin reagoimisessa voi olla lievää poikkeavuutta.
- Kommunikointi ja vuorovaikutus perustuvat vastavuoroiselle puheelle tai vaihtoehtoisiin kommunikatiivisuuksiin.
- Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi.

Taso 2: Laaja-alainen avun tai tuen tarve 134 € / vrk

- Asiakkaan aktiivisen avun tarve on keskimäärin yli 3–5 tuntia vuorokaudessa.
- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta lähes kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan.
- Asiakkaalla on usein toistuvaa ja säännöllistä haastavaa käyttäytymistä. Asiakkaalla on häiritseviä käyttäytymisen piirteitä ja suuria puutteita sosiaalisessa tilannetajussa, jotka tekevät kanssakäymisen vaativaksi, ja hän tarvitsee ohjausta sosiaalisissa tilanteissa. Asiakkaalla voi olla lisävammoja ja -sairauksia, psyykkisiä häiriöitä, liikuntavammoja, perussairauksien hoitotasapaino on hyvä.
- Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja/tai psyykkistä apua.
- Asiakas tarvitsee uusiin tilanteisiin ennalta valmistautumista. Äkillisissä ja uusissa tilanteissa asiakas voi käyttäytyä ennakoimattomasti.
- Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista.
- Asiakkaan aistiärsykkeisiin reagoimisessa voi olla poikkeavuutta.
- Asiakkaan kommunikointitaidoissa voi olla merkittäviä vaikeuksia. Asiakkaalla voi olla käytössään puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.
- Asiakas tarvitsee ympäristössä liikkumiseen ohjaamista ja valvontaa.
- Asioimistilanteet ja osallistuminen vaativat henkilökohtaista ohjausta.
- Asiakas tarvitsee ohjaajan tuen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisessa (esim. yksilölliset elämänsuunnittelumenetelmät)
- Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi.

Taso 3: Jatkuva avun tai tuen tarve 144 € / vrk

- Asiakkaan yksilöllisen avun tarve on yli viisi tuntia vuorokaudessa.
- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa, valvontaa ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toimissa. Avun tarpeessa korostuu perushoidollisen ja sairaanhoidollisen osaamisen tarve
- Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja ja – sairauksia esim. sokeus tai kuurous, vaikea liikuntavamma.
- Asiakkaan terveydentila edellyttää säännöllistä seuranta
- Asiakas voi olla ajoittain väkivaltainen ja vaikeasti hallittava.
- Asiakkaan avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja runsasta apuvälineiden käyttöä tai valvontaa esim. vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden vuoksi.
- Asiakkaan kommunikaatio voi olla hyvin puutteellista, tahto- ja tarvetilan selvittäminen luotettavasti on erittäin vaikeaa puhetta tukevista/korvaavista kommunikaatiokeinoista huolimatta.
- Asiakkaalla saattaa olla haastavaa käyttäytymistä tai psyykkisiä ongelmia
- Asiakkaan sosiaalisten tilanteiden hallitsemisen taidoissa on vakavia puutteita.
- Ympäristössä liikkumiseen asiakas tarvitsee vähintään yhden henkilökohtaisen ohjaajan.
- Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi.

Tilapäinen asumispalvelu

Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan em. tasojen mukaisesti.

Tilapäistä asumispalvelua asiakas voi käyttää kun on kysymyksessä:

- Omaishoitajan lakisääteiset vapaat,
- Omaisen/läheisen hoitovastuun keventäminen
- Toimintakykyä ylläpitävänä, edistävänä ja kuntouttavana jakso
- Sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen)

ns. Vierihoido 21 €/ h

- Asiakas tarvitsee jatkuvan valvonnan ja seurannan vuorokauden eri aikoina, asiakas tarvitsee henkilökohtaista tukea edellä kuvattuja tasojen enemmän.
- Asiakkaan tarvitsema apu voi olla luonteeltaan lääketieteellistä ja voi edellyttää runsasta apuvälineiden ja/tai terveydenhuollon välineiden käyttämistä
- Henkilökohtaisen tuen tarve arvioidaan yhteistyössä terveydenhuollon, sosiaalitoimen/ vammaispalvelujen ja asumisyksikön kanssa.

Asumisen käsitteet (THL:n sosiaalihuollon tiedonhallinnan sanaston mukaan)

Tehostettu palveluasuminen: sosiaalipalvelu, jossa palvelunantaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle palveluasunnon ja sinne asiakkaan tarvitsemaa hoitoa ja huolenpitoa sekä asumiseen liittyviä palveluja asiakkaan ympärivuorokautiseen hoidon ja huolenpidon tarpeeseen. Tehostettuun palveluasumiseen sisältyy asiakkaan tarvitsemat ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostettuun palveluasumiseen tarkoitettun asunnon voi omistaa joko valtio, kunta, yritys, järjestö, säätiö tai henkilö, mutta myös jotkut edellä mainituista omistajista yhdessä (ns. sekaomistus). Asiakas voi asua joko omistus- tai vuokra-asunnossa. Tehostettua palveluasumista on kutsuttu myös ympärivuorokautiseksi palveluasumiseksi. Kehitysvammaisille annettavissa palveluissa tehostettua palveluasumista kutsutaan usein autetuksi asumiseksi.

Tilapäinen asuminen: sosiaalipalvelu, jossa palvelunantaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle väliaikaisen majoituksen ja tarvittavan tuen ja avun yllättävään ja/tai satunnaiseen tarpeeseen.

12.2. Palvelusetelin myöntäminen

Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät palveluasumisen pääsyn myöntämisperusteet.

12.3. Saattohoito

Mikäli saattohoitovaihe on erityisen vaativa ja aiheuttaa suuria lisämenoja palveluntuottajalle, palveluntuottajan ja/tai asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuntaan. Kunta voi mahdollisesti korottaa palvelusetelin arvoa lisäkustannusten kattamiseksi.

13. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

13.1. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan sähköistä laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon jälkikäteen.

Kunta maksaa 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 14 vuorokauden ajaksi. Kunta ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa, muussa hoitopaikassa tai vierailee lähisukulaisensa luona ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00).

Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon vielä kuolemaa seuranneelta päivältä.

13.2. Asiakas

Asiakkaalta voi periä vuokran, ylläpitomaksun ja ateriamaksun.

Maksut on ilmoitettava selkeästi hakeutumisasiässä, ja ne tulevat julkiseen luetteloon palveluntuottajista. Muita maksuja asiakkailta ei voi periä.

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Palvelusopimus: palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen, josta on käytävä ilmi kaikki ne maksut, joista asiakas kuukausittain maksaa. Palvelusopimukseen kuuluvat ainakin vuokra, ylläpitomaksu ja ateriat.

Vuokra

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan €/m²/kk. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan. Mikäli sähköstä ja vedestä peritään erillinen maksu, se tulee ilmoittaa kiinteähintaisena/kk. Vuokrata-son on oltava kohtuullinen suhteutettuna alueen vallitsevaan vuokratasoon ja on Kelan asumistuen kriteereiden mukainen.

Ylläpitomaksu

Maksua ei voi periä henkilökunnan antamasta hoivasta ja hoidosta. Yli viiden (5) päivän poissaolosta ei peritä ylläpitomaksua.

Ylläpitomaksu voi pitää sisällään seuraavat asiat:

- Viestintämaksu
- Yhteisten tilojen tv-maksu, internet-yhteys, jos järjestetty Yhteisten tilojen päivittäinen sanomalehti, aikakauslehdet
- WC-paperit, siivoustarvikkeet, pyykinpesuaineet, pesukoneen käyttö Saunamaksu
- Liinavaatehuolto
- Yhteisten tilojen harrastusvälineet
- Yhteiset hygienia- ja hoitotarvikkeet (esim. kertakäyttökäsineet, ensiaputarvikkeet)

Ateriat

Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan.

Lyhytaikainen asumispalvelu

Lyhytaikaisen asumispalvelun osalta palveluseteli maksetaan vuorokaudelta. Vuorokausi tarkoittaa 24 tuntia. Lähtöpäivältä asiakas ei maksa omavastuuosuutta. Lyhytaikaisen asumispalvelun osalta asiakkaalle jäävä omavastuuosuus määritellään kuntien asiakasmaksuohjeistuksissa.

Muuta

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoito-palvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee asiakkaalle ilmoittaa vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.

Palveluntuottajalla on oltava internetsivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä palveluseleihin liittyvät hintatiedot ja muiden tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön tai tukiasukkaaksi uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Yksikössä jo asuvan asiakkaan osalta palveluseteli tulee voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä lukien.

14. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakasasiakirjat kunnan puolesta mahdollisuuksien mukaan sähköisesti kunnan kanssa sopimallaan tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen laadinnassa ja käsittelyssä henkilötietolain (523/1999), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä.

Yksiköllä tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa kunnalle viimeistään kun asiakkaan palvelu päättyy.

15. Muut ohjeet ja määräykset

15.1. Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

15.2. Vastuuhenkilöt

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle.

15.3. Hintojen muutokset

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa 31.12.2022 asti.

Ateriamaksun hinnan tarkistusperiaatteena on elinkustannusindeksin vuosimuutoksen mukaan siten, että 1.1.2018 hinnantarkistuksessa perustasona käytetään maaliskuun 2017 elinkustannusindeksiä ja vertailtavana indeksinä on vuoden 2016 vastaava indeksi. Seuraavia vuosia koskeva periaate on sama.

Palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle ateriamaksun hinnan korotuksesta seuraavaa vuotta koskeva, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuva kirjallinen esitys perusteluineen koskien viimeistään 30.9. mennessä. Kunta voi hyväksyä, hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa hinnankorotuksen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Vuokran korotukset tulee sitoa elinkustannusindeksiin siten, että 1.1.2018 hinnantarkistuksessa perustasona käytetään maaliskuun 2017 elinkustannusindeksiä ja vertailtavana indeksinä on vuoden 2016 vastaava indeksi. Seuraavia vuosia koskeva periaate on sama.

Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, niin uusista hinnoista tulee lähettää ilmoitus kirjallisesti kunnalle kuukausi ennen hintojen muutosta.

16. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

17. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta, palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voi pääsääntöisesti tapahtua aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan 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, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

19. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

20. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Lait ja viranomaismääräykset

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottaja ja hänen henkilöstönsä perehtyvät seuraaviin asiakirjoihin:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
6. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
7. Terveydenhuoltolaki 1326/2010
8. Kansanterveyslaki 66/1972
9. Pelastuslaki 379/2011 ja –asetus 407/2011
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
11. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja palveluista 980/2012
12. Potilasvahinkolaki 585/1986
13. Terveydensuojelulaki 763/1994
14. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
15. Henkilötietolaki 523/1999
16. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
18. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
19. Laki ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 153/2016

20. Laki ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, 564/1994
21. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 ja Valviran määräys 2/2010
22. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
23. Työturvallisuuslaki 738/2002
24. Elintarvikelaki 23/2006
25. Kuluttajasuojalaki 38/1978
26. Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
27. Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007
28. Euroopan unionin yksityinen elintarvikehygieniasetus 852/2004/EU
29. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:15.
30. Turvallinen lääkehoito. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:32.
31. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Valvira. 10.2.2012.
32. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Valvontaohjelmia 6:2012. Valvira.
33. Määräys hygieniasaamisesta. Evira 1/2009.
34. Viittomakielilaki 359/2015
35. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/ 519; itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja sen rajoittamisen edellytyksiä koskevat säännökset 381/2016 (laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta).

LIITE

**Palveluntuottajalle. Rastita palvelu, joihin hakeudut palveluntuottajaksi.
Palvelusetelin tasot ja arvot.**

		kyllä	ei
1	<p>Taso 1: Toistuva ympärivuorokautinen avun tai tuen tarve 114 € / vrk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan yksilöllisen avun tarve on keskimäärin enintään 3 tuntia vuorokaudessa. • Asiakas tarvitsee hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa kaikkina vuorokauden aikoina, mutta selviää osasta päivittäisistä toiminnoista myös itsenäisesti. • Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympärivuorokauden. • Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. • Asiakkaalla voi olla lieviä lisävammoja ja/tai perussairauksia, liikuntavamma, satunnaista haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia. Sairauksien hoitotasapaino on hyvä. • Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa esim. vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden tai levottomuuden vuoksi. • Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista. • Asiakkaan aistiärsykkeisiin reagoimisessa voi olla lievää poikkeavuutta. • Kommunikointi ja vuorovaikutus perustuvat vastavuoroiselle puheelle tai vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmiin. • Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2	<p>Taso 2: Laaja-alainen avun tai tuen tarve 134 € / vrk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan aktiivisen avun tarve on keskimäärin yli 3–5 tuntia vuorokaudessa. • Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta lähes kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan. • Asiakkaalla on usein toistuvaa ja säännöllistä haastavaa käyttäytymistä. Asiakkaalla on häiritseviä käyttäytymisen piirteitä ja suuria puutteita sosiaalisessa tilannetajussa, jotka tekevät kanssakäymisen vaativaksi, ja hän tarvitsee ohjausta sosiaalisissa tilanteissa. Asiakkaalla voi olla lisävammoja ja -sairauksia, psyykkisiä häiriöitä, liikuntavammoja, perussairauksien hoitotasapaino on hyvä. • Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja/tai psyykkistä apua. • Asiakas tarvitsee uusiin tilanteisiin ennalta valmistautumista. Äkillisissä ja uusissa tilanteissa asiakas voi käyttäytyä ennakoimattomasti. • Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista. • Asiakkaan aistiärsyksiin reagoimisessa voi olla poikkeavuutta. • Asiakkaan kommunikointitaidoissa voi olla merkittäviä vaikeuksia. Asiakkaalla voi olla käytössään puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä. • Asiakas tarvitsee ympäristössä liikkumiseen ohjaamista ja valvontaa. • Asioimistilanteet ja osallistuminen vaativat henkilökohtaista ohjausta. • Asiakas tarvitsee ohjaajan tuen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisessa (esim. yksilölliset elämänsuunnittelumenetelmät) • Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------	--	--------------------------	--------------------------

3	<p>Taso 3: Jatkuva avun tai tuen tarve 144 € / vrk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan yksilöllisen avun tarve on yli viisi tuntia vuorokaudessa. • Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa, valvontaa ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toimissa. Avun tarpeessa korostuu perushoidollisen ja sairaanhoidollisen osaamisen tarve • Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja ja – sairauksia esim. sokeus tai kuurous, vaikea liikuntavamma. • Asiakkaan terveydentila edellyttää säännöllistä seuranta • Asiakas voi olla ajoittain väkivaltainen ja vaikeasti hallittava. • Asiakkaan avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja runsasta apuvälineiden käyttöä tai valvontaa esim. vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden vuoksi. • Asiakkaan kommunikaatio voi olla hyvin puutteellista, tahto- ja tarvetilan selvittäminen luotettavasti on erittäin vaikeaa puhetta tukevista/korvaavista kommunikaatiokeinoista huolimatta. • Asiakkaalla saattaa olla haastavaa käyttäytymistä tai psyykkisiä ongelmia • Asiakkaan sosiaalisten tilanteiden hallitsemisen taidoissa on vakavia puutteita. • Ympäristössä liikkumiseen asiakas tarvitsee vähintään yhden henkilökohtaisen ohjaajan. • Asiakas voi osallistua päiväaikaiseen toimintaan tai opintoihin. Asiakkaan ollessa kotona koko päivän, avun ja ohjauksen tarve voi olla suurempi. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	---	--------------------------	--------------------------

Palvelukohtaiset vaatimukset palveluntuottajalle

1. Tilat, laitteet ja välineet

Palvelun tuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka muissa kuin tukiasumisen luokissa mahdollistavat tarvittaessa ympärivuorokautisen asumispalvelun tuottamisen. Asuminen järjestetään kodinomaisessa palvelu- tai ryhmäkodissa.

		kyllä	ei
1.1.	Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.		
1.2.	Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat sopivat asiakkaiden palvelu-tarpeisiin nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.		
1.3.	Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden asumisyksikössä on huomioitava materiaalien turvallisuus, aistiärsykkeiden minimointi ja asiakkaalle vaaroja aiheuttavien tilojen lukitsemismahdollisuus (esim. ulko-ovet, keittiötilat).		

1.4.	Asiakkaat voivat tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Tarvittaessa hoitokodin on järjestettävä asiakkaan käyttöön hoitosänky.		
1.5.	Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.		
1.6.	Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.		
1.7.	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Sisäilman laatuun kiinnitetään säännöllisesti huomiota. Kunnossapitoon on nimetty vastuuhenkilö.		

2. Turvallisuus

Palveluyksikössä on asianmukaisesti koulutettua henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

		kyllä	ei
2.1.	Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymän pelastus-suunnitelma ja turvallisuusselvitys.		
2.2.	Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.		
2.3.	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.		
2.4.	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.		
2.5.	Poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.		

3. Henkilöstö ja osaaminen

		kyllä	ei
3.1.	Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön työvuorojen tulee vastata asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita.		
3.2.	Ympäri vuorokautisen asumisen yksiköissä tarvittava hoito on turvattava kaikkina vuorokauden aikoina sekä normaaliolojen poikkeustilanteissa (esim. sähkökatkokset).		
3.3.	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.		
3.4.	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.		
3.5.	Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.		
3.6.	Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja -kyselyt, kehityskeskustelut).		
3.7.	Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemus.		

3.8.	Ohjaus- ja hoitotehtävissä toimivalla henkilöstöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Muulla henkilöstöllä tulee olla soveltuva koulutus ja kokemus.		
3.9.	Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.		
3.10.	Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon kehittämisestä - täydennyskoulutussuunnitelma.		
3.11.	Henkilöstöllä on suomen kielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikatiomenetelmien taitoa.		
3.12.	Henkilöstöllä on vammaisalan asiantuntijuutta ja erityisosaamista.		
3.13.	Haastavasti käyttäytyvien ja autististen henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä on oltava osaamista/koulutusta ko. asiakas-ryhmästä.		
3.14.	Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassaoleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito. STM:n oppaita 2005:32)		

4. Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Palveluntuottaja hyväksyy että toimitilaan tehdään auditointi-käyntejä.

		kyllä	ei
4.1.	Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty.		
4.2.	Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).		
4.3.	Asiakkailta ja heidän läheisiltään kerätään palautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.		
4.4.	Toimintakyvyn mittareina käytetään Joutsan vammaispalveluissa käytettävää arviointimenetelmää. Asiakkaan toiminta-kyky arvioidaan osana palvelusuunnitelmaprosessia.		
4.5.	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuvaatimukset, laatuvaatimukset ja miten niihin reagoidaan. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toiminta-suunnitelma.		
4.6.	Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.		
4.7.	Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Valta-kunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut -valvontaohjelmaa.		

5. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

		kyllä	ei
5.1.	Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa palveluyksikköön, ja asiakas sekä hänen omaisensa/läheisensä ovat tietoisia, kuka omahoitaja on.		
5.2.	Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan alkuun vuoden välein ja kolmannelta vuodesta eteenpäin kolmen vuoden välein, tai tarvittaessa.		
5.3.	Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin kodin-omaisiin toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti.		
5.4.	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan läheisen/edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).		
5.5.	Asiakasta ohjataan rahan käytössä, asioinneissa sekä seurataan käyttövarojen käyttöä.		
5.6.	Asiakkaan perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan, terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana jokapäiväistä toimintaa.		
5.7.	Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.		
5.8.	Asiakkaille järjestetään kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa sekä virike- ja virkistystoimintaa asumisyksikössä.		
5.9.	Asiakasta avustetaan hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytön ohjauksessa.		

6. Ateriat

		kyllä	ei
6.1.	Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Asiakkaat osallistuvat ruokahuollon suunnitteluun ja toteutukseen kykyjensä mukaan.		
6.2.	Eriyisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.		
6.3.	Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävissä.		
6.4.	Hygieniapassi		