

# KEHITYSVAMMAISTEN JA AUTISMIKIRJON HENKILÖIDEN ASUMISEN TUEN PALVELUSETELI

## Sisällys

1.	Palvelun yleinen kuvaus .....	3
2.	Käytettävät käsitteet .....	4
3.	Myöntämiskriteerit.....	5
4.	Palvelua käyttävät Asiakkaat .....	5
5.	Asumisen tuen palvelun yleiset sisältövaatimukset .....	5
5.1.	Asiakkaan kohtelu .....	6
5.2.	Palvelun toteuttamisen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma.....	6
5.3.	Turvallisuus.....	7
5.3.1	Asiakasturvallisuus.....	7
5.3.3.	Henkilöstö.....	8
5.4.	Ateriapalvelu .....	8
5.5.	Muut tukipalvelut .....	9
5.6.	Poikkeustilanteet .....	9
6.	Palveluntuottajan käyttämä henkilöstö.....	10
6.1	Vastuhenkilö .....	11
6.2.	Henkilöstön osaaminen.....	11
6.3	Henkilöstön määrä.....	11
7.	Rajoitustoimenpiteet.....	12
8.	Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset .....	12
8.2	Asiakkaan omassa käytössä oleva tila .....	13
9	Palvelusetelin arvo .....	13
9.1	Tuetun asumisen palveluseteli.....	14
9.2	Palveluasumisen palveluseteli .....	14
9.3	Tehostetun palveluasumisen palveluseteli.....	16
9.4	Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen seteli .....	17
9.5	Tilapäinen asumisen tuki.....	18
10	Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus.....	18
10.1	Asiakkaan poissaolot palvelusta ja palvelun irtisanominen .....	18
10.2	Laskutus.....	19
11	Palvelusetelin arvon tarkistaminen.....	19
12	Palvelutapahtuman kirjaaminen Vaana Oy:n OmaVaana palvelusetelijärjestelmään.....	19
13	Laadunhallinta ja valvonta .....	19
14	Palaute.....	20

<b>15</b>	<b>Vahingonkorvaukset</b> .....	<b>21</b>
<b>16</b>	<b>Tiedottaminen</b> .....	<b>21</b>
<b>17</b>	<b>Asiakirjahallinta ja dokumentointi</b> .....	<b>21</b>
<b>18</b>	<b>Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus</b> .....	<b>22</b>
<b>19</b>	<b>Asiakkaan ja Palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus</b> .....	<b>22</b>
<b>20</b>	<b>Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet</b> .....	<b>22</b>
<b>20.1</b>	<b>Palvelun edellyttämät ilmoitukset, luvat ja selvitykset</b> .....	<b>22</b>
<b>20.2</b>	<b>Noudatettava lainsäädäntö</b> .....	<b>23</b>

# Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palveluseteli

## 1. Palvelun yleinen kuvaus

Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden (jatkossa Asiakkaat) asumisen tuen palvelut järjestetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977) perusteella. Kehitysvammalain 2 §:n mukaan kunnan tehtävänä on muun muassa työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta.

Asiakkaat tarvitsevat erilaisia tuen ja ohjauksen palveluita asumiseensa ja osallisuuden mahdollistamiseksi yksilöllisen tilanteensa mukaan. Tuen tarve voi olla määrällisesti vähäistä mutta säännöllistä (tuettu asuminen), määrällisesti runsaampaa mutta silti osavuorokautista (palveluasuminen) tai määrällisesti runsasta (tehostettu palveluasuminen). Asiakkailla voi olla kehitysvamman tai autismikirjon häiriön lisäksi eriasteisia kuulo-, näkö- tai liikuntavammoja tai muita sairauksia (esimerkiksi epilepsia). Asiakkailla voi olla käytössään sekä liikkumisen että kommunikoinnin apuvälineitä.

Kaikki Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta tai avustamista päivittäisissä toimissaan, raha-asioiden hoitamisessa, kodin puhtaanapidossa, henkilökohtaisessa hygieniassa, lääkähoidossa ja terveyden ylläpidossa. Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta ja avustamista myös kodin läheisyydessä liittyen asumisen perustoimintoihin, kuten lähikaupassa, kioskillä tai kirjastossa käymiseen, ulkoiluun ja terveydenhuollon asiointeihin. Asiakkaat tarvitsevat tukea myös liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla, esimerkiksi apua toistuvan reitin harjoitteluun tai saattamista pysäkillä. Joidenkin Asiakkaiden kohdalla palvelussa on tuen ja ohjauksen lisäksi myös hoidon, hoivan tai valvonnan elementtejä.

Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti. Asiakkaiden tarvitsema tuki on pitkäaikaista, mutta tuen tarve voi vaihdella elämäntilanteen muuttuessa.

Palveluntuottaja huolehtii, että Asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla ja antaa tarvittaessa riittävän ohjauksen etuuskien hakemiseen Asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen. Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa Asiakkaiden raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa Asiakasta raha-asioiden hoidossa, käteisvarojen käyttämisessä ja henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä. Käteisvaroja säilytetään asianmukaisesti (palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen) lukituissa tiloissa, ja käteisvarojen käytöstä pidetään kirjanpitoa.

Edellä kuvatun tuen, ohjauksen ja avustamisen toteuttaminen kuuluvat asumisen tuen palvelusetelien sisältöön ja Tilaaajalta perittävään palvelusetelikohtaiseen palvelumaksuun asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin mukaan. Palveluntuottaja ei voi periä Asiakkaalta palvelusetelilain mukaista omavastuusuutta, koska kyse on asiakkaalle maksuttomasta palvelusta.

Asumisen tuen palveluseteli ei sisällä tässä lueteltuja Asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen

liittyviä kustannuksia: asumiskustannukset (vuokra, vesi- ja sähkömaksut, kotivakuutus); lääkkeiden tai yksilöllisten hoitotarvikkeiden hankinnasta aiheutuvat kustannukset; vaatteiden, hygieniatarvikkeiden ja muiden henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimisesta aiheutuvat kustannukset; terveydenhuollosta ja sairaala- tai laitoshoidosta aiheutuvat kustannukset (esimerkiksi terveyskeskumaksut); hammashoidosta tai silmälasien hankinnasta aiheutuvat kustannukset; erillisen työ- tai päivätoiminnan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset; oman huoneen tai asunnon irtaimiston hankkimisesta aiheutuvat kustannukset; vapaa-ajan harrastusten tai lomamatkojen kustannukset ja liikkumisesta ja kuljetuksista aiheutuvat kustannukset.

## 2. Käytettävät käsitteet

**Asiakas:** Asiakkaalla tarkoitetaan 18 vuotta täyttäneitä kehitysvammaista tai autismikirjon henkilöä, jolle on myönnetty sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain mukainen palveluseteli.

**Tilaaaja:** Tilaajalla tarkoitetaan Asiakkaan palvelujen järjestämisestä vastaavaa kuntaa eli Jämsän kaupunkia.

**Palveluntuottaja:** Palveluntuottajalla tarkoitetaan Tilaajan hyväksymää Palveluntuottajaa, joka täyttää sääntökirjassa asetetut ehdot ja joka hyväksyy sääntökirjan.

**Palvelu:** Palvelulla tarkoitetaan palvelukuvauksessa kuvattua asumisen tuen palvelua.

**Tuettu asuminen:** sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella tai muilla sosiaalipalveluilla.

**Palveluasuminen:** sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa yöaika lukuunottamatta. Yöaikana voi kuitenkin olla tarpeen mukaan käytettävissä erilaisia teknisiä turvaratkaisuja tai esim. kotihoidon yöaikaiset käynnit. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. 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.

**Tehostettu palveluasuminen:** tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. 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. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään Asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

**Tilapäinen asumispalvelu:** lyhyt jakso tarvittaessa palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Tilapäisen asumispalvelun palveluseteli on tarkoitettu mm. omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien toteuttamiseksi, omaisen / läheisen hoitovastuun keventämiseksi, toimintakykyä ylläpitävänä, edistävänä ja kuntouttavana jaksena tai sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen). Tilapäinen

asumispalvelu voi tarkoittaa myös asumiskokeilua, -harjoittelua tai –valmennusta. Tilapäinen asumispalvelu kestää enintään kolme (3) kuukautta.

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

### **3. Myöntämiskriteerit**

Palvelusetelin myöntäminen perustuu Asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen. Tilaajan edustaja ja Asiakas laativat yhdessä vammaispalvelulain mukaisen palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelman perusteella Tilaajan edustaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti. Mikäli Asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia, Tilaajan edustaja arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi, vai järjestetäänkö Asiakkaan palvelut muulla tavoin.

### **4. Palvelua käyttävät Asiakkaat**

Asumisen tuen palvelusetelitä myönnetään 18 vuotta täyttäneille Asiakkaille. Asiakasohjauksesta vastaa Tilaaja. Asiakas saa Tilaajan edustajan myöntämän palvelusetelin, joka vastaa Asiakkaan tuen ja ohjauksen tarvetta. Palveluohjaus palvelusetelillä myönnettävän palvelun piiriin tapahtuu ainoastaan Tilaajan sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kautta.

Asumisen tuen palveluseteliä käyttävät Asiakkaat ovat heterogeeninen ryhmä. Palveluntuottaja tiedostaa Asiakkaiden palveluntarpeen erilaisuuden ja vastaa siihen. Asiakkaat ovat eri ikäisiä ja erilaisissa elämänvaiheissa. Lisäksi heidän tuen ja ohjauksen tarpeessaan on suuria eroja. Osa Asiakkaista opiskelee tai käy töissä. Asumisen tuen palveluiden avulla Asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisimman itsenäinen elämä. Osalle asiakkaista tarkoituksenmukainen asumismuoto on ryhmäasuminen.

### **5. Asumisen tuen palvelun yleiset sisältövaatimukset**

Asiakkaalle annettavan palvelun tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. 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 mukaisesti.

Uuden Asiakkaan kohdalla Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Asiakkaan muuttovalmennusprosessiin erityisesti silloin, kun muutto omaan asuntoon tapahtuu lapsuudenkodista. Muuttovalmennuksella tarkoitetaan tutustumista Asiakkaaseen ja hänen lähiverkostoonsa sekä tietojen keräämistä Asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avustamisen tarpeesta. Muuttovalmennukseen osallistumista ei erikseen korvata.

Palvelun jokaiselle Asiakkaalle nimetään vähintään yksi vastuutyöntekijä jo muuttovalmennusvaiheessa. Vastuutyöntekijän tehtävistä on laadittu kuvaus, joka on tiedotettu Asiakkaan omaisille ja Tilaajalle. Vastuutyöntekijän vaihtumisesta tiedotetaan Asiakkaalle

ja hänen läheisilleen. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään yhteyttä Asiakkaan suostumuksella hänen läheisiinsä esimerkiksi silloin, kun Asiakkaan terveydentila muuttuu. Lisäksi omaisilla, läheisillä ja mahdollisella edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata Asiakkaan vastuuyöntekijä, ja keskustella tämän kanssa läheisensä saamasta ja tarvitsemasta yksilöllisestä asumisen tuesta.

Palveluntuottajan toteuttamaan palveluun kuuluu tuen, ohjauksen ja avustamisen lisäksi myös Asiakkaan terveydentilan havainnointi ja seuranta, sekä tarvittavasta jatkuvasta lääkehoidosta huolehtiminen (esimerkiksi lääkkeiden hankkiminen, reseptien uusiminen ja lääkkeenjako) ja tarvittavan tiedon välittäminen terveydenhuollon viranomaisille Asiakkaan tukena ja suostumuksella (esimerkiksi terveydentilan seurantatietojen antaminen lääkärikäynnillä). Hoitovastuu Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on perusterveydenhuollon ja/ tai erikoissairaanhoidon palveluilla.

### **5.1. Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käytäydytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat Asiakkaan perusoikeuksia, joiden toteutuminen Palveluntuottajan tulee huomioida. Palvelulla edistetään kehitysvammaisen tai autismikirjon henkilön perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakkaan avustamisessa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kotiin ei mennä ilman lupaa. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaalla on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä. Hänellä on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa, ja hänellä saa olla vieraita öisin. Asiakas voi turvautua läheisiinsä ja muihin hänelle tärkeisiin ihmisiin halutessaan.

Palveluntuottajan on huomioitava Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on palvelua toteuttaessaan taattava Asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

Työn tekeminen Asiakkaan kodissa edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä palveluotetta sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Palvelun tulee olla Asiakasta kunnioittavaa.

### **5.2. Palvelun toteuttamisen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma**

Palvelun laadukas toteuttaminen perustuu Palveluntuottajan Asiakkaalle laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä Asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa Tilaajan ja Asiakkaan määrittämän palvelusuunnitelman pohjalta.

Toteuttamissuunnitelma tulee olla tehtynä viimeistään kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta. Vastuu toteuttamissuunnitelman tekemisestä on Palveluntuottajalla. Myös sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja voi osallistua toteuttamissuunnitelman tekoon.

Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn toteuttamissuunnitelman Tilajalle Asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle kahden viikon kuluessa suunnitelman tekemisestä.

Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan Asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avun Palvelusta. Suunnitelmaan kuvataan Asiakkaan yksilölliset tavoitteet palveluun liittyen sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhtenä osana toteuttamissuunnitelmaa tulee olla tavoitteet ja keinot Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi sekä muut tavoitteet, joita Asiakas itse, hänen läheisensä tai ammattihenkilöt pitävät tärkeinä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tehtyä toteuttamissuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein, sekä aina Asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa oleellisesti. Palveluntuottaja ei voi veloittaa toteuttamissuunnitelman laatimisesta tai päivittämisestä erikseen, vaan suunnitelmien tekemisestä syntyvät kustannukset sisältyvät Palveluntuottajalle maksettavaan asiakaskohtaiseen palvelusetelin hintaan.

### **5.3. Turvallisuus**

Palvelun turvallisessa tuottamisessa on huomioitava asiakkaiden turvallisuuteen, tilojen ja välineiden turvallisuuteen sekä henkilökunnan toimintaan liittyvät riskit.

#### **5.3.1 Asiakasturvallisuus**

Asiakkaat käyttävät puheen ohella mahdollisesti myös puhetta tukevia tai puhetta korvaavia kommunikaatiokeinoja, kuten viittomia tai kuvasymboleja, sekä teknisiä kommunikaation apuvälineitä. Palvelun laadukas ja turvallinen toteuttaminen edellyttää asiakaskohtaisten kommunikaatiomenetelmien käyttämistä vuorovaikutustilanteissa Asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että henkilöstöllä on Asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä kommunikaatio-osaaminen.

Asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan keinot, joilla turvataan sellaisten Asiakkaiden turvallisuus ja avun saaminen, jotka eivät pysty itse pyytämään apua edes teknistä apuvälinettä käyttämällä.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi Palveluntuottajalla tulee olla toimivat raportointikäytännöt siten, että työvuoroon saapuvat työntekijät saavat asiakasturvallisuuden näkökulmasta riittävät oikeat tiedot.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa: Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen, puuttuminen Asiakkaan kaltoinkohteluun sekä toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asiakkaan etsintä) sekä kuolemantapauksen kohdatessa. Palvelua tuottava henkilökunta harjoittelee erityistilanteissa toimimista säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Riskikartoitukset tulee tehdä säännöllisesti, ja harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

#### **5.3.2 Tilojen ja välineiden turvallisuus**

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava asianmukaisesti. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien apuvälineiden oikeanlaisesta käytöstä, ylläpidosta, kuten säännöllisestä puhdistuksesta tai ilmatäytteisten renkaiden riittävästä

ilmamäärästä, ja huoltamisesta sekä yhteydenpidosta apuvälineen lainanneeseen taho on huolehdittava. Tarvittavan tiedon siirtyminen työntekijältä toiselle on varmistettava. Terveystieteiden laitteen osalta pidetään yllä laiterekisteriä lain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja pitää Palvelun toteuttamiseen liittyvät piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä. Palvelun toteuttamiseen liittyvissä tiloissa voidaan käyttää erilaisia teknisiä ratkaisuja turvallisuuden parantamiseen liittyen. Kameravalvontaa voidaan käyttää ainoastaan ulkoisen uhan perusteella siten, että kamerat eivät kuvaa asukkaiden yksityisessä tai yhteisessä käytössä olevia tiloja. Palveluntuottajan tulee tiedottaa Tilaajaa, mikäli kameravalvontaa suunnitellaan. Tilaaja ei vastaa valvonnasta aiheutuneista kuluista.

Palvelun toteuttamiseen liittyviin tiloihin on tehty pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Palvelua toteuttava henkilökunta harjoittelee suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Palvelun toteuttamiseen liittyviin tiloihin on tehty pelastustoimen lainsäädäntöön perustuva turvallisuussuunnitelma, jossa on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkat. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle tapahtuneet palohälytykset ja muut poikkeustilanteet, sekä niistä aiheutuneet seuraamukset.

Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajia edellytetään ohjeistamaan Asiakkaita ottamaan kotivakuutuksen.

### **5.3.3. Henkilöstö**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen liittyen terveydenhuollon laitteiden käyttämiseen, yksilöllisten apuvälineiden käyttämiseen, turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen sekä tiloihin liittyvään talotekniikkaan. Kaikki hoito- ja ohjaustyöhön osallistuvat työntekijät ovat käyneet ensiapukurssin, ja heidän ensiavun antamiseen liittyvät valmiutensa ja osaamisensa vastaavat asiakaskunnassa esiintyvää tarvetta.

### **5.4. Ateriapalvelu**

Palveluntuottaja mahdollistaa päivittäisen ruokailun järjestämällä vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin ja/tai välipalan, päivällisen ja iltapalan. Yöpaaston pituus ei saa ylittää 11 tuntia. Tarvittaessa on oltava mahdollisuus myös yöaikaiseen välipalaan Asiakkaan terveydentila huomioiden. Asiakkailla on mahdollisuus erityisruokavalioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi sekä myös uskonnollisista tai vakaumusellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät. Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat Asiakkaiden nähtävissä. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan Asiakkaan riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Aterioiden valmistamisesta ja jakelusta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa asunnossa omien toiveidensa mukaisesti. Asiakkaiden tulee saada tarvitsemansa apu ruokailutilanteessa. Hoivaa tarvitsevien Asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti. Asiakkaalla on oikeus valmistaa asunnossaan



ruoka tai välipalat itse avustettuna. Ruoan valmistukseen Asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakas voi halutessaan hankkia ateriapalvelun tai osan siitä myös muualta kuin palvelutuottajalta. Tällöin hän vastaa itse aterioiden aiheuttamista kustannuksista. Palveluntuottaja perii asiakkaalta maksun tämän nauttimista aterioista. Maksun on oltava kohtuullinen ja korkeintaan aterioiden tuottamisesta, säilyttämisestä ja kuljettamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Aterioista perittävät maksut eivät kuitenkaan saa olla Tilaajan sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamia kehitysvammaisilta ja autismikirjon henkilöiltä perittäviä ateriamaksuja suurempia.

## **5.5. Muut tukipalvelut**

Palveluntuottaja on tehnyt Palvelua tuottavaan yksikköön siivoussuunnitelman. Palveluntuottaja huolehtii tarpeenmukaisen ja riittävän viikkosiivouksen toteuttamisesta Asiakkaiden asunnoissa, sekä huolehtii mahdollisten yhteisessä käytössä olevien tilojen puhtaanapidosta siivoussuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa yhteisten tilojen siivouksesta Asiakkaita eikä Tilaajaa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua viikoittain oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen laaditun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden nihkeäpyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä wc-tilojen tai wc-pesutilojen perusteellisen puhdistuksen. Lisäksi palveluntuottaja huolehtii asunnon jääkaapin ja pakastimen sulatuksesta ja puhdistuksesta, uunin ja liesituulettimen puhdistuksesta sekä lattiakaivojen puhdistamisesta tarpeen mukaan.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon Asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Vaatehuolto sisältää vaatteiden säilyttämisen ja puhtaanapidon. Palvelun toteuttamistiloissa tulee olla mahdollisuus pyykinpesuun ja kuivatukseen. Asiakkaan käyttäessä yhteisessä käytössä olevaa pyykkikonetta hänellä on mahdollisuus käyttää omalla kustannuksellaan hankkimiaan pesuaineita.

Palveluntuottaja on laatinut palvelua tuottavaan yksikköön kirjallisen ympäristösuunnitelman, jossa on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräykseen toimittaminen. Palveluntuottaja noudattaa ympäristösuunnitelmassa sijaintikunnan jätehuoltomääräyksiä.

## **5.6. Poikkeustilanteet**

Palveluntuottajalla tulee olla valmiussuunnitelma, joka sisältää suunnitelman poikkeustilanteita varten. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi varautuminen toimintaympäristön poikkeustilanteisiin (kuten sähkökatkot ja muut kriisitilanteet), poikkeuksellisiin sääolosuhteisiin (kuten tulva tai pitkäkestoinen helle) ja henkilöstön käyttöön liittyviin tilanteisiin (kuten työtaistelu tai lakko).

Poikkeustilanteessa Palveluntuottajan tulee jatkaa palvelun tuottamista Asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti, ja tehostetussa palveluasumisessa ympärivuorokautisesti. Poikkeustilanteissakaan asiakasturvallisuus ei saa vaarantua. Lisäksi tulee seurata Tilaajan antamia ohjeita.

## 6. Palveluntuottajan käyttämä henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön työvuorojen tulee vastata asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita. Yksityisiä sosiaalihuollon palveluja annettaessa toimintayksikössä tulee olla lupaviranomaisten lupaehtojen mukaisesti toiminnan edellyttämä henkilöstö.

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki- ja/tai Suosikki-rekisteristä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt rekisteröidään Valviran Suosikki-ammattihenkilörekisteriin. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Palveluntuottajan käyttämällä hoito- ja ohjaustyötä tekevällä henkilökunnalla tulee olla vähintään sosiaali- tai terveysalan perustutkinto. Lisäksi henkilöstöllä tulee olla kokemusta vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä.

Henkilöstöllä tulee olla tartuntalain 48 §:n mukaiset voimassaolevat rokotukset. Palveluntuottaja vastaa rokotuksista ja niiden kustannuksista.

Henkilöstön koulutus, osaaminen, vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmassa. Pyydettyäessä Palveluntuottaja antaa Tilaajalle selvityksen käyttämästään henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma henkilöstön saamisesta poikkeavia tilanteita varten (kuten loma-ajat, äkilliset sairauslommat), jotta häiriötön toiminta ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Palveluntuottajalla on palveluistaan toimitustakuu. Lyhyet sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää esimerkiksi myös alihankintana. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa ja hyväksyttää kaikki käyttämänsä alihankkijat Tilaajalla.

Asumisen tuen palveluiden luonteen ja Asiakkaiden erityisen tuen tarpeiden vuoksi Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Osoitukseksi riittävästä suomen kielen taidosta katsotaan:

- suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa annetun valtioneuvoston asetuksen (481/2003) 15 tai 16 §:ssä mainitun ehdon täyttyminen suomen kielen osalta; tai
- julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (424/2003) mukaisen valtionhallinnon kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla hyvä niin suullisen, kirjallisen kuin ymmärtämisen taidon osalta; tai
- yleisistä kielitutkinnoista annetun lain (964/2004) mukaisen yleisen kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla 4 niin puheen ymmärtämisen, puhumisen, tekstin ymmärtämisen kuin kirjoittamisen osalta; tai

- edellä mainittua valtionhallinnon kielitutkintoa tai yleistä kielitutkintoa vastaavan, aiemmin voimassa olleen lainsäädännön mukaisen tutkinnon suorittaminen vähintään edellä mainittuja taitotasoa vastaavalla taitotasolla.

Tilaaja ei vastaa niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat riittävän suomen kielen taidon osoittamiseksi suoritettavista tutkinnoista. Jos Palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Tilaaja voi vaatia Palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen, jonka kustannuksista vastaa Palveluntuottaja.

## **6.1 Vastuuhenkilö**

Palveluntuottajan tulee nimetä palvelusta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla 1) vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto, 2) riittävä alan tuntemus eli vähintään yhden vuoden työkokemus vammaisten palveluista ja 3) vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus sosiaali- tai terveydenhuollon alan esimiestehtävistä. Mikäli vastuuhenkilöllä on esimieskokemusta vammaisten palveluista vähintään kolmen (3) vuoden ajalta, katsotaan kohdan 2 ja 3 täyttyvän.

## **6.2. Henkilöstön osaaminen**

Henkilöstön tulee kunnioittaa Asiakasta, olla luotettavaa ja palveluhenkistä. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät ja heillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien ja kommunikaation apuvälineiden käyttämisessä. Heidät on perehdytetty sekä fyysiseen avustamiseen että apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Toiminnassa kunnioitetaan Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja henkilöstö käyttää työssään tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Henkilöstöllä on osaamista erilaisten ohjausmenetelmien käyttämisestä (esimerkiksi sosiaaliset tarinat, toiminnan strukturointi) ja osaamista sekä menetelmiä myös haastavan käyttäytymisen ennakoimiseen ja ohjaamiseen (esimerkiksi AVEKKI-toimintatapamalli). Henkilöstöllä tulee olla ajantasaiset lääkeluvat sekä suoritettut ensiapukoulutukset.

## **6.3 Henkilöstön määrä**

Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä Asiakkaiden palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden.

Toimintayksikössä tulee olla Aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston (Valvira) luvan mukainen määrä henkilöstöä.

Palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstön mitoittamiseen sillä osuudella, jolla hän osallistuu varsinaisen hoito- ja ohjaustyön tekemiseen, joka voi kuitenkin olla enintään 50 % vastuuhenkilön säännöllisestä työajasta. Hoitotyöhön osallistuvalla hoitohenkilökunnalla tulee olla ajantasaiset lääkeluvat, suoritettut ensiapukoulutukset ja hygieniapassit. Avustavan henkilökunnan (tukipalvelut) mitoituksen tulee olla vähintään 0,1 (esimerkiksi ateria- ja siivouspalvelusta vastaava henkilöstö). Avustavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus (esimerkiksi tehtävien edellyttämä koulutus ja luvat,

kuten hygieniapassi yms.). Avustavaa työtä ei lasketa mukaan hoitohenkilökunnan henkilöstömitoitukseen.

## **7. Rajoitustoimenpiteet**

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää tehostetussa palveluasumisessa silloin, kun laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee tapahtua kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti, samoin rajoitustoimenpiteen käyttämiseen liittyvä kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto. Rajoitustoimenpiteiden käyttämistä arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein kehitysvammalain edellyttämällä tavalla. Tilaaja vastaa sosiaalityön asiantuntijuuden järjestämisestä rajoittamistoimenpiteiden käyttöä arvioivaan työryhmään, johon osallistuu Asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaava sosiaalityöntekijä. Palveluntuottaja vastaa kehitysvammalain edellyttämän psykologian ja lääketieteen asiantuntijuuden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja ei voi toiminnassaan käyttää Asiakkaan toimintaa rajoittavia käytänteitä millään muulla perusteella. Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, mikäli kaikki lakiin määritellyt edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteitä voivat käyttää vain sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröidyt ammattihenkilöt.

## **8. Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset**

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa tiloihin, joissa ympärivuotokautista asumispalvelua toteutetaan. Ei-ympärivuorokautinen asumispalvelu on ilmoituksenvaraista toimintaa.

Tilojen tulee olla asianmukaiset ja valvovien viranomaisten (rakennusviranomainen, paloviranomainen, terveystarkastaja) käyttötarkoitukseen hyväksymät. Tilojen tulee sisustukseltaan ja varustelutasoltaan vastata yleistä asumismukavuutta vastaavia tiloja.

Asunnot vuokrataan huoneenvuokralain mukaisesti siten, että huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus tehdään Asiakkaan ja vuokranantajan, tai Asiakkaan ja Palveluntuottajan välillä. Palveluntuottaja tai vuokranantaja perii vuokran suoraan Asiakkaalta. Asiakkaan vuokran tulee vastata alueella yleisesti vastaavan tasoisten asuntojen vuokratasoa, eikä se pääsääntöisesti saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksytyjä enimmäiskuluja. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen Asiakkaan vuokraan jyvitetään yhteiskäytössä olevat tilat. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja, kuten toimisto- tai sosiaalityötiloja, ei jyvitetä Asiakkaan vuokraan. Asiakkaan kanssa tehtävässä vuokrasopimuksessa tulee näkyä erikseen hänen asuntonsa vuokra ja sen perusteet, sekä hänelle jyvitettyjen yhteisten tilojen vuokra ja sen perusteet. Lisäksi Asiakas maksaa erikseen mahdollisesti perittävän kohtuullisen maksun käyttämästään sähköstä, vedestä tai esimerkiksi yhteisen saunatilan käyttämisestä. Palveluntuottaja voi järjestää yhteisiä tiloja myös tuetun asumisen Asiakkaille, jolloin yhteisessä käytössä olevien tilojen vuokran jyvittämisessä sovelletaan ylläolevia sääntöjä. Pyydettyessä Palveluntuottajan on annettava selvitys Tilaajalle vuokran muodostumisesta ja sen perusteista.

Mikäli Asiakkaalla esiintyy Palveluntuottajan tiloissa sisäilmaan liittyviä oireita, jotka on lääketieteellisesti todennettu, tulee Palveluntuottajan tehdä tiloissa tarvittavat sisäilmatutkimukset. Näissä tapauksissa Palveluntuottajan on ryhdyttävä selvitysten ja tutkimusten edellyttämiin toimenpiteisiin. Tilaaja ei ole vastuussa Palveluntuottajan tilojen asumisterveydestä tai tiloihin liittyvien tutkimuksien ja mahdollisten remonttien kustannuksista.

### **8.1 Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yhteisessä käytössä olevat tilat**

Yhteisessä käytössä olevien tilojen ja piha-alueiden tulee olla esteettömiä. Kaikissa sääolosuhteissa ulko-ovelle on päästävä inva-varustellulla tai esteettömällä autolla. Kiinteistön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja.

Tilojen ja kalusteiden tulee olla toimivia ja viihtyisiä ajatellen Asiakkaiden tarpeita. Palveluntuottajan tulee järjestää yhteisessä käytössä oleviin tiloihin tarvittavat esteettömyyttä tukevat laitteet kuten esim. tukikahvoja ja luiskat. Asuintiloihin kuuluvien huoneiden välillä on riittävä äänieristys. Asiakkaiden käteisvaroilta, lääkkeille ja vastaaville aineille on erilliset lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottaja vastaa yhteisessä käytössä olevien sisä- ja ulkotilojen kalustamisesta. Palveluntuottaja voi periä Asiakkailta yhteisten tilojen kalustamisesta ja asianmukaisesta varustamisesta (esimerkiksi yhteisessä käytössä olevat astiat tai viihde-elektroniiikka) aiheutuneita todellisia kustannuksia vastaavaa tarvikemaksua, jolloin toteutuneet kustannukset jaetaan tasaisesti kaikkien Asiakkaiden kesken. Tarvikemaksu ei kuitenkaan voi olla Tilaajan sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamaa kehitysvammaisten ylläpitomaksua suurempi.

### **8.2 Asiakkaan omassa käytössä oleva tila**

Palveluntuottajan tulee järjestää Asiakkaalle pysyvään asumiseen soveltuva tila. Tilan tulee olla esteetön, riittävän tilava kyseiselle asukkaalle ja hänen apuvälineilleen sekä avustamiselle. Tilan tulee turvata Asiakkaan yksityisyys sekä mahdollisimman itsenäinen elämä. Asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta voi olla esteetön pääsy piha-alueelle tai parvekkeelle. Asiakas kalustaa kustannuksellaan omassa käytössään olevat tilat ja vastaa niiden vakuuttamisesta (kotivakuutus).

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviraston tai Valviran luvan mukaisesti.

## **9 Palvelusetelin arvo**

Palvelusetelilain 7 §:n mukaan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna, sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 4 §:n mukaan kehitysvammaisten erityishuoltona myönnetty palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Tällä perusteella

asiakkailta ei voi periä palvelusta palvelusetelilain mukaista omavastuuosuutta. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palvelusetelien arvot on siis määritelty ilman asiakkaalle maksettavaksi jäävää omavastuuosuutta. Kukin palveluseteli on vuorokausikohtainen. Palvelusetelin arvo muodostuu Asiakkaan palveluntarvetta vastaavan palvelusetelin tason hinnasta.

Ennen palvelusetelipäätöstä vammaiselle henkilölle voidaan myöntää asumisvalmennusta tai -kokeilua asumistarpeen ja palveluluokan selvittämiseksi.

## **9.1 Tuetun asumisen palveluseteli**

Tuetulla asumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetun asumisen Asiakas asuu asunnossa, joka sijaitsee jonkin palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen yksikön läheisyydessä tai yhteydessä. Asiakas asuu yksin tai asuintoverin tai puolison kanssa.

Tuetun asumisen palvelu kuvataan asiakaskohtaiseen toteuttamissuunnitelmaan, jonka tavoitteiden toteutumista seurataan puolivuositain. Tuetun asumisen palvelussa korostuu yhteistyö Asiakkaan verkostossa työskentelevien muiden ammattihenkilöiden kanssa. Asiakkaalla voi olla tuen tarvetta yhdellä tai useammalla päivittäisen elämän osa-alueella. Asiakkaissa voi olla myös autismikirjon henkilöitä, joiden tuen tarve vastaa ylläolevaa kuvausta.

### **Taso 1, palvelusetelin arvo 30 €/vrk**

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee jonkin verran tukea päivittäisissä toimissa, kuten esimerkiksi lääkityksen hoitamisessa lähinnä päiväaikaan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu, esimerkiksi viikkosuunnitelman ja ruokaostoksiin liittyvän kauppalistan tekeminen, ja arjen hallinnan tukeminen yksilöllisten tarpeiden mukaan
- Ohjauksessa käytetään puhetta mutta asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä

### **Taso 2, palvelusetelin arvo 40 €/vrk**

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee säännöllistä tukea päivittäisissä toimissa, kuten esimerkiksi lääkityksen hoitamisessa, useamman kerran viikossa sekä päivä- että ilta-aikaan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu, esimerkiksi viikkosuunnitelman ja ruokaostoksiin liittyvän kauppalistan tekeminen, ja arjen hallinnan tukeminen yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Ohjauksessa käytetään puhetta mutta asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

## **9.2 Palveluasumisen palveluseteli**

Palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasuminen on toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa Asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä,

asumisyksikössä tai ryhmäkodissa, tai yksittäisessä asunnossa, joka on ryhmäkodin välittömässä läheisyydessä.

Palveluasumisen Asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa (esimerkiksi lääkkeiden ottamisesta tai ihonhoidossa) ja kodinhoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisesta sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä.

Asukkaiden tuen, ohjauksen ja avun tarve sijoittuu aamun ja illan välille. Palveluasumisen yksikössä henkilökunta on paikalla asiakkaiden tarvetta vastaavien työvuorojen mukaisesti.

Asiakkaissa voi olla myös autismikirjon henkilöitä, joiden tuen tarve vastaa ylläolevaa kuvausta.

### **Taso 1, palvelusetelin arvo 45 €/vrk**

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua enintään 2 tunnin ajan päivittäin.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden tai useamman päivän aikajanaalla sisältäen yksilöllisen arjen suunnittelun sekä tuen, avun ja ohjauksen päivittäisissä toimissa.
- Asiakas asuu ryhmäkodissa, asuntoryhmässä tai asunnossa, joka sijaitsee ryhmäkodin tai asuntoryhmän läheisyydessä.
- Asiakas saa tuen ja ohjauksen päivittäisiin toimiinsa asuntoryhmän tai ryhmäkodin ohjaajilta.
- Ohjauksessa käytetään puhetta mutta Asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

### **Taso 2, palvelusetelin arvo 65 €/vrk**

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toiminnoissaan, mutta tarvitsee jonkin verran apua, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan joka päivä enintään 2 -3 tuntia/päivä.
- Asiakkaan tuen tarve sijoittuu aamun ja illan välille. Henkilökunta on paikalla Asiakkaiden tarvetta vastaavien työvuorojen mukaisesti. Asiakas saa yöaikaan tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan tai muuhun sovittuun paikkaan puhelimitse, turvapuhelimitse tai muuta teknistä apuvälinettä käyttäen.
- Asiakas asuu ryhmäkodissa, asuntoryhmässä tai asunnossa, joka sijaitsee ryhmäkodin tai asuntoryhmän läheisyydessä.
- Asiakas saa tuen ja ohjauksen päivittäisiin toimiinsa asuntoryhmän tai ryhmäkodin ohjaajilta.
- Ohjauksessa käytetään puhetta mutta Asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

### **Taso 3, palvelusetelin arvo 89 €/vrk**

- Asiakas on itsenäinen joissakin päivittäisissä toimissa, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua joka päivä 3-5 tunnin ajan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden tai useamman päivän aikajanaalla sisältäen yksilöllisen arjen suunnittelun sekä tuen, avun ja ohjauksen päivittäisissä toimissa. Näiden lisäksi Asiakas tarvitsee myös hoidollista apua.
- Asiakkaan tuen tarve sijoittuu aamun ja illan välille, mutta tarvittaessa hän saa yhteyden henkilökuntaan tai muuhun sovittuun paikkaan puhelimitse, turvapuhelimitse tai muuta teknistä apuvälinettä käyttäen.

- Asiakkaalla voi olla käytössään apuvälineitä
- Asiakas asuu ryhmäkodissa, asuntoryhmässä tai asunnossa, joka sijaitsee ryhmäkodin tai asuntoryhmän läheisyydessä.
- Asiakas saa tuen ja ohjauksen päivittäisiin toimiinsa asuntoryhmän tai ryhmäkodin ohjaajilta.
- Ohjauksessa käytetään puhetta mutta Asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

### **9.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli**

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, joiden ohjauksen, avun ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Tehostettu palveluasuminen on toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa Asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä, asumisyksikössä tai ryhmäkodissa. Tehostetun palveluasumisen Asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa, kodinhoidossa, asiointissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa, kommunikaatioon liittyen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tukea järjestetään Asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan, ja sen toteuttamisessa painottuu ohjaus sekä konkreettinen avustaminen.

Asiakkaalla voi kehitysvamman lisäksi olla muita sairauksia ja vammoja, joista johtuen hänen yksilölliseen tuen tarpeeseensa vastataan tuen ja ohjauksen keinojen lisäksi myös konkreettisesti avustamalla ja hoitamalla. Asiakkaissa voi olla myös autismikirjon henkilöitä, joiden tuen tarve vastaa ylläolevaa kuvausta. Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti.

#### **Taso 1, palvelusetelin arvo 128 €/vrk**

- Asiakas on osittain itsenäinen, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua enintään 3 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanalla sisältäen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa.
- Asiakas kykenee toimimaan lyhyitä aikoja itsenäisesti, esimerkiksi itselle merkitykselliseen toimintaan keskittyessään.
- Ohjauksessa käytetään puhetta ja tarvittaessa puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

#### **Taso 2, palvelusetelin arvo 170 €/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 3-5 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanalla sisältäen laaja-alaisen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä. Joidenkin Asiakkaiden kohdalla tuki on pääsääntöisesti hoitoa ja avustamista.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakointia.



- Kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa, Asiakas tarvitsee vahvan tuen.

### **Taso 3, palvelusetelin arvo 230 €/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli viiden tunnin ajan päivittäin eri vuorokauden aikoina.
- Tukeen sisältyy yksilöllinen jatkuva tuki sisältäen ohjauksen ja avustamisen lisäksi myös valvonnan ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakoitua.
- Kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillessa, asioidessa tai päiväaikaiseen toimintaan osallistumisessa, Asiakas tarvitsee vahvan tuen.
- Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja tai –sairauksia, joista johtuen hän tarvitsee tavanomaista enemmän terveydentilan säännöllistä seuranta, hoitoa ja avustamista.

## **9.4 Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen seteli**

Autismikirjon henkilöiden tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, joiden ohjauksen, avun ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Tehostettu palveluasuminen on asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä, asumisyksikössä tai ryhmäkodissa. Tehostetun palveluasumisen asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa, kodinhoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämässä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tukea järjestetään asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan, ja sen toteuttamisessa painottuu ohjaus sekä konkreettinen avustaminen.

Asiakkailla voi olla merkittäviä aistiyliherkkyyksiä ja -puutoksia, mikä tulee huomioida sekä elinympäristön suunnittelussa, että tuen ja ohjauksen toteuttamisessa. Ohjauksen toteuttamisessa tulee ottaa huomioon myös yhtenäiset toiminta- ja ohjauskäytännöt, ja haastavaan käyttäytymiseen liittyen erilaisten tilanteiden ennakoitua sekä käytetyissä kommunikaatiomenetelmissä että ohjausmenetelmissä.

Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti ja heillä tulee olla vahvaa autismiosaamista.

### **Taso 1, palvelusetelin arvo 170 €/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 5-8 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen laaja-alaisen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakoitua.
- Asiakas tarvitsee vahvan tuen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä kotonaan että kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa.

## **Taso 2, palvelusetelin arvo 230 €/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli 8 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen laaja-alaisen, vahvan yksilöllisen tuen ja ohjauksen kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakointia.
- Asiakas tarvitsee erityisen vahvan tuen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä kotonaan että kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillaessa tai asioidessa.
- Asiakkaan päiväaikainen toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti esimerkiksi henkilökohtaisen ohjaajan tuella Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

### **9.5 Tilapäinen asumisen tuki**

Tilaaja voi myöntää palvelusetelin myös tilapäiseen asumispalvelun tarpeeseen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestäminen, omaishoitajan tai läheisen jaksamisen tukeminen, Asiakkaan kuntouttaminen tai toimintakyvyn edistäminen sekä erilaiset kriisitilanteet, kuten omaishoitajan äkillinen sairastuminen. Tilapäinen asumispalvelu voi tarkoittaa myös asumiskokeilua, -harjoittelua tai –valmennusta. Tilapäinen asumispalvelu kestää enintään kolme (3) kuukautta.

Palvelusetelin arvo määräytyy Asiakkaan palvelutarpeen mukaan sääntökirjassa kuvattujen tasojen mukaisesti. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran osuuden.

## **10 Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus**

### **10.1 Asiakkaan poissaolot palvelusta ja palvelun irtisanominen**

Palvelussa enintään seitsemän (7) päivän yhtäjaksoinen poissaolo palvelusta ei aiheuta muutoksia laskutusperusteessa. Mikäli Asiakas on yli seitsemän (7) päivän yhtenäisen jakson poissa palvelusta, noudatetaan Tilaajan Palveluntuottajalle maksamassa palvelusetelikohtaisessa korvauksessa seuraavia ehtoja:

- poissaolo 1-7 pv: 100 % korvaus Asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 8-14 pv: 75 %n korvaus Asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 15-30 pv: 50 %n korvaus Asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 31-120 pv: 30 %n korvaus Asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo yli 120 pv: Asiakkaan palvelusetelin arvon mukainen korvaus päättyy tai Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat jatkotoimenpiteistä.

Kuolemantapauksen yhteydessä palvelun laskuttaminen päättyy Asiakkaan kuolinpäivään Asiakkaan palvelusetelin arvon mukaisesti. Muutoin palvelun päättyessä noudatetaan huoneenvuokralain mukaista irtisanomisaikaa sekä Tilaajan että Palveluntuottajan osalta. Asiakkaan vuokra määräytyy poissaoloaikana huoneenvuokralain ja vuokrasopimuksen mukaisesti.

## **10.2 Laskutus**

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta palvelusetelikohtaisesti OmaVaana-verkkopalvelussa ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja veloittaa palveluseteliä viimeistään palveluntuottamista seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Vaana Oy tilittää veloituskirjaukset kaksi kertaa viikossa.

Palveluntuottajan kirjaamista palvelutapahtumista muodostuu kunnalle OmaVaanaan palvelutapahtumien seurannan raportit reaaliaikaisesti sekä kuukausittain tilitysten laskuarkisto. Palveluntuottajalle muodostuu tilitysarkisto OmaVaana-järjestelmään aina tilitystapahtuman yhteydessä.

Palveluntuottaja ei lähetä Jämsän kaupungille erillistä laskua.

Palveluseteliltä ei voi veloittaa laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia.

## **11 Palvelusetelin arvon tarkistaminen**

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelien arvot. Arvot käsitellään vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Arvon tarkastelun pohjalla toimii todelliset muutokset palveluntuottajien kustannusrakenteessa (esimerkiksi työehtosopimusten muutokset).

Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta, eli palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo.

## **12 Palvelutapahtuman kirjaaminen Vaana Oy:n OmaVaana palvelusetelijärjestelmään**

Tilapäisessä asumisessa palvelutapahtumat kirjataan tämän sääntökirjan ohjeiden mukaan viiden (5) vuorokauden kuluessa palvelutapahtumasta. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtuman palvelusetelille OmaVaana-järjestelmässä aina palvelun tuottamisen jälkeen viiden (5) vuorokauden kuluessa.

Seuraavissa palveluissa: Tuettu asuminen, Palveluasuminen, Tehostettu palveluasuminen, Autismikirjon henkilöiden tehostettu palveluasuminen palveluntuottaja lähettää asiakaskohtaisen kuukausiraportin asiakkaan asumisesta. Tarkemmat ohjeet kuukausiraportin täyttämistä ovat tässä sääntökirjassa ja kaupungin antamissa ohjeissa. OmaVaanassa veloitetaan palveluseteliä, jolloin tuottaja kirjaa palvelusetelille veloittamisen ajankohdan tai ajanjakson, tuotettujen tuntien/vuorokausien määrän ja veloituksen kokonaissumman. Mikäli asiakas on ollut palvelussa läsnä koko kuukauden ajan, kuukausiraportti lähetetään tyhjänä. Kuukausiraporttia verrataan palveluseteliveloituksiin tilitysten oikeellisuuden varmistamiseksi. Asiakaskohtainen kuukausiraportti täytetään edellisen kuukauden osalta seuraavan kuun alussa. Jatkuviassa asumispalveluissa palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat palvelusetelille OmaVaanassa seuraavan kuukauden viidenteen (5) päivään mennessä.

## **13 Laadunhallinta ja valvonta**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisen järjestämisvastuun piiriin. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavan yksikön vastuhenkilöllä.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen Asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Valvonnan ja valvontakäytien osalta noudatetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua yhteistyössä Tilaajan kanssa sekä saatujen reklamaatioiden ja asiakaspalautteen perusteella. Kehitystyötä tehdään systemaattisesti ja pitkäjänteisesti käyttämällä omavalvontasuunnitelmaa yhtenä kehittämisen välineenä.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laututavoitteensa, laatu-poikkeamat ja prosessin siitä miten poikkeamiin reagoidaan. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Yksiköllä on kirjalliset hygieniaohteet ja ohteet erityistilanteisiin. Hygieniasta vastaava henkilö on nimetty. Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Valtakunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut – valvontaohjelmaa.

Palveluntuottaja vastaa asiakaspalautteeseen suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti. Jos Asiakas tai hänen läheisensä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kirjallisen reklamaation.

Kopio Palveluntuottajan saamasta reklamaatiosta tulee toimittaa välittömästi Tilaajan yhteyshenkilölle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon sen tekijälle viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamoitavasta tapahtumasta aiheutuu tai on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa Asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen, vastaus reklamaatioon annetaan välittömästi.

Kopio reklamaatiovastauksesta toimitetaan Tilaajan yhteyshenkilölle kahden viikon kuluessa vastauksen antamisesta. Tilaaja arvioi, ovatko tehdyt reklamaatiot olleet aiheellisia ja vastaukset riittäviä.

Palveluntuottajan tulee täyttää sääntökirjan yleisessä ja palvelusetelikohtaisessa osassa asetetut vähimmäisvaatimukset kaikilta osiltaan. Mikäli valvonnassa havaitaan puutteita vähimmäisvaatimusten täyttymisessä, Palveluntuottaja on velvollinen korjaamaan havaitut puutteet kahden (2) viikon määräajassa ja esittämään puutteiden korjaamisesta kirjallisen selvityksen. Mikäli Palveluntuottaja ei korjaa puutteita määräajassa, Palveluntuottaja voidaan poistaa palvelusetelituottajien tuottajarekisteristä.

## **14 Palaute**

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta Asiakkailta ja mahdollisesti heidän läheisiltään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen keräämisessä huomioidaan asiakaskohtaiset kommunikaatiotarpeet/ vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät. Tilaaja voi halutessaan osallistua asiakastytyväisyyskyselyn sisällön suunnittelemiseen. Saatu

palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Tulokset toimitetaan Tilaajalle.

Palvelun laadun todentamiseksi ja seuraamiseksi Tilaaja ja Palveluntuottaja kokoontuvat aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Tilaajalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä palvelusta ja sen laadusta sekä suorittaa tarkastus- ja auditointikäyntejä Palveluntuottajan yksiköissä. Palveluntuottaja ei voi veloittaa erikseen seurantakokouksiin osallistumisesta.

## **15 Vahingonkorvaukset**

Tilaaja ei ole vastuussa Palveluntuottajan Asiakkaalle tai tämän omaisuudelle mahdollisesti aiheutetuista vahingoista.

## **16 Tiedottaminen**

Palveluntuottaja tiedottaa oma-aloitteisesti Tilaajalle palveluun liittyvistä suunnitelmista tai oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Tilaajan yhteyshenkilölle.

## **17 Asiakirjahallinta ja dokumentointi**

Palvelussa tuotetaan Asiakkaan palveluun liittyen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaista salassa pidettävää tietoa. Sosiaalipalvelun toteuttamiseen liittyvät asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Tilaajalle 2 kertaa vuodessa asiakaskohtaisen seurantaraportin Asiakkaan palveluun liittyvien tavoitteiden toteutumisesta. Raportit toimitetaan maalisi- ja lokakuussa Tilaajan yhteyshenkilölle.

Palveluntuottaja sitoutuu huomioimaan salassapitovelvollisuuden henkilöstön työsopimuksissa sekä mahdollisissa alihankintasopimuksissa. Palveluntuottajan on selvitettävä henkilöstölleen salassapitovelvollisuuden sisältö.

## **18 Sosiaalihoitolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihoitolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Tilaajan vammaispalvelun vammaispalvelupäällikölle tai sosiaali- ja terveystoimen palveluasiantuntijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

## **19 Asiakkaan ja Palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus**

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee Palveluntuottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kirjallisen sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:  
- palvelusetelillä hankitun palvelun sisältö

- Palveluntuottajan Asiakkaalta perimät maksut: ateriamaksut, tarvikemaksu (ylläpitomaksu) sekä vuokra ja mahdolliset sähkö-, vesi- ja saunamaksut
- ehdot koskien yllämainittujen maksujen perimistä Asiakkaan poissaoloajalta
- vahingonkorvausehdot
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
- palvelun sekä siihen liittyvän vuokrasopimuksen irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Jämsän kaupunki ei osallistu Palveluntuottajan ja Asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## **20 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet**

### **20.1 Palvelun edellyttämät ilmoitukset, luvat ja selvitykset**

Ennen tässä sääntökirjassa kuvatun toiminnan aloittamista palveluntuottajan on tullut tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta tuetun asumisen ja palveluasumisen osalta. Tehostetun palveluasumisen osalta palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston tai Valviran myöntämä lupa. Varsinaisten valvontaviranomaiselle tehdyn ilmoituksen tai valvontaviranomaisen myöntämän luvan lisäksi Palveluntuottajalta edellytetään sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaista omavalvonta-suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma suositellaan tehtäväksi käyttäen Valviran lomakkeita.

Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla seuraavat asiakirjat:

- henkilöstöluettelo, jossa näkyy työntekijöiden koulutus, työaika, Valviran (Terhikki/Suosikki) rekisteröintinumero, lääkeluvat, hygieniapassi ja ensiapukoulutus,
- hygieniaohje,
- dokumentoitu tapa asiakaspalautteen keräämisestä (vähimmäisvaatimukset mainittu kohdassa Laadunseuranta),
- koulutussuunnitelma,
- lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti ja sisältää myös ohjeen lääkepoikkeamien dokumentoinnista, seurannasta ja toimenpiteistä,
- pelastusviranomaisen hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma tai turvallisuusselvitykseen pohjautuva turvallisuussuunnitelma,
- siivoussuunnitelma,
- terveydenhuollon laiterekisteri,
- tietosuojasuunnitelma sekä selvitys henkilötietojen käsittelystä,
- tilaluettelo ja suunnitelma tilojen käytöstä,
- toimintaohjeet erityistilanteisiin (vähimmäisvaatimukset mainittu kohdassa Asiakasturvallisuus),
- valmiussuunnitelma, joka sisältää suunnitelmat ja prosessit poikkeustilanteiden varalta (vähimmäisvaatimukset kohdassa Poikkeussuunnitelma), sekä

- ympäristösuunnitelma.

Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn omavalvontasuunnitelman Tilaajalle vuosittain maaliskuun loppuun mennessä.

Mikäli Palveluntuottajan luvissa, tiloissa, henkilökunnassa tai selvityksissä tapahtuu muutoksia, Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa siitä Tilajalle vähintään 6 kuukautta ennen muutosten toteuttamista.

## **20.2 Noudatettava lainsäädäntö**

Palveluntuottajan järjestämässä asumisen tuen palvelussa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon ja muuta lainsäädäntöä sekä Valviran vammaisten palveluista antamaa valvontaohjelmaa.

Palvelun sekä Palveluntuottajan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään toimintaansa koskevaan lainsäädäntöön. Palveluntuottajan on huomioitava erityisesti seuraavat säädökset:

Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta (23.12.1977/988)

Asetus potilasasiakirjoista (30.3.2009/298)

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)

Tietosuoja-asetus (EU 679/2016)

Henkilötietolaki (523/1999)

Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta (31.3.1995/481)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseleleistä (24.7.2009/569)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Tartuntatautilaki (1227/2016)

Sekä seuraavat sopimukset, ohjeet ja suositukset, jotka tulee toiminnassa huomioida:

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista

Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma

EU:n yhdenvertaisuusdirektiivit ja ohjelma

Hallituksen vammaispoliittinen selonteko

Vammaisten asumisen laatusuositus