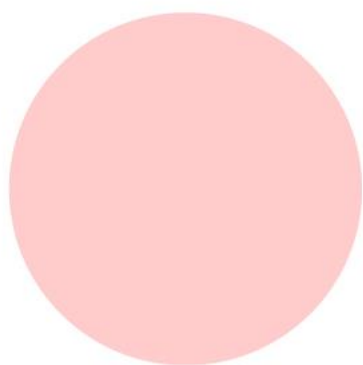


KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE 2023



Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumi- sen tuen palveluseteleiden sääntökirja

Keski-Suomen hyvinvointialue

24.1.2023



Sisältö

1. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palveluseteli	4
1.1 Käytettävät käsitteet	5
2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	6
2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet.....	7
2.1.1 Tuetun asumisen palveluseteli.....	7
2.1.2 Palveluasumisen palveluseteli.....	8
2.1.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli	9
2.2 Palvelutarpeen arviointi	13
3. Palvelun järjestäminen	13
3.1 Asiakirjahallinta ja dokumentointi	14
3.2 Turvallisuus	14
4. Palvelun sisältövaatimukset	14
4.1 Asiakkaan kohtelu	15
4.2 Asiakasturvallisuus	16
4.3 Tilojen ja välineiden turvallisuus	16
4.4 Ateriapalvelu.....	17
4.5 Muut tukipalvelut.....	18
4.6 Poikkeustilanteet	19
4.7 Rajoitustoimenpiteet	19
4.8 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset.....	20
4.8.1 Yhteisessä käytössä olevat tilat.....	20
4.8.2 Asiakkaan käytössä oleva tila.....	21
4.8.3 Yksittäinen asunto.....	21
4.8.4 Asumisyksikkö	22
4.8.5 Asuntoryhmä.....	22
4.8.6 Ryhmäkoti	22
5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen.....	22
5.1 Vastuhenkilö	24
5.2. Henkilöstön osaaminen	24
5.3 Henkilöstön määrä.....	25
6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen.....	25
6.1. Palvelusetelin arvo	25

6.1.1 Tuetun asumisen palveluseteli	26
6.1.2 Palveluasumisen palveluseteli.....	26
6.1.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli	26
6.1.4 Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli.....	26
6.1.5 Tilapäisen asumisen tuen palveluseteli	26
6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen.....	27
7. Palse.fi-portaalin käyttäminen.....	27
7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin	27
7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa	27
8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	28
8.1 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	28
8.2 Palvelun edellyttämät ilmoitukset, luvat ja selvitykset	28
8.3 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus	29
8.4 Laadunhallinta ja valvonta	30
8.5 Palautteet ja reklamaatiot	31
8.6 Vahingonkorvaukset	31
8.7 Tiedottaminen.....	31
9. Lainsäädäntö.....	32

1. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palveluseteli

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

Asumisen tuen palveluseteleitä myönnetään 18 vuotta täyttäneille Asiakkaille. Asiakasohjauksesta vastaa järjestäjänä Keski-Suomen hyvinvointialue. Asiakas saa hyvinvointialueen edustajan myöntämän palvelusetelin, joka vastaa Asiakkaan tuen ja ohjauksen tarvetta. Palveluohjaus palvelusetelillä myönnettävän palvelun piiriin tapahtuu ainoastaan järjestäjän sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kautta.

Asumisen tuen palvelusetelillä järjestetään Asiakkaille välttämättömiä palveluita asumisen ja osallisuuden mahdollistamiseksi heidän yksilöllisen tilanteensa mukaan. Asumisen tuen tarve voi olla määrällisesti vähäistä mutta säännöllistä (tuettu asuminen), määrällisesti runsaampaa mutta silti osavuorokautista (palveluasuminen) tai määrällisesti runsasta ja ympärivuorokautista (tehostettu palveluasuminen). Asiakkailta voi olla kehitysvamman tai autismikirjon häiriön lisäksi eriaisteisia kuulo-, näkö- tai liikuntavammoja tai muita sairauksia (esimerkiksi epilepsia). Asiakkailta voi olla käytössään sekä liikkumisen että kommunikoinnin apuvälineitä.

Asiakas valitsee palvelusetelituottajan Keski-Suomen hyvinvointialueen ylläpitämästä palvelusetelituottajien rekisteristä (www.palse.fi). Palvelu on asiakkaalle maksuton eikä palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta palvelusetelilain mukaista omavastuuta.

1.1 Käytettävät käsitteet

Asiakas: Asiakkaalla tarkoitetaan 18 vuotta täyttänyttä kehitysvammaista tai autismikirjon häiriön henkilöä, jolle on myönnetty sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseleista annetun lain mukainen palveluseteli.

Järjestäjä: Järjestäjällä tarkoitetaan asiakkaan palvelujen järjestämisestä vastaavaa tahoa eli Keski-Suomen hyvinvointialuetta.

Palveluntuottaja: Palveluntuottajalla tarkoitetaan järjestäjän hyväksymää palveluntuottajaa, joka täyttää sääntökirjassa asetetut ehdot ja joka hyväksyy sääntökirjan.

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

Palveluasuminen: Sosiaalihuoltolain 21 b §:n mukaan yhteisöllistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon esteettömässä ja turvallisessa asumisympäristössä ja jossa on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Palveluasumisella tässä sääntökirjassa tarkoitetaan yhteisöllisessä asumisessa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tehostettu palveluasuminen: Sosiaalihuoltolain 21 c §:n mukaan ympärivuorokautista palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokauden ajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen avuntarpeeseensa. Tehostetulla palveluasumisessa tässä sääntökirjassa tarkoitetaan palveluasuntoa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä ja siihen liittyviä palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tilapäinen asuminen: Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukainen sosiaalipalvelu, jossa palveluntarjoaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle väliaikaisen majoituksen ja tarvittavan tuen ja avun yllättävään ja/tai satunnaiseen tarpeeseen.

2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Asumisen tuen palvelustelin asiakkaat ovat eri ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa. Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti. Osa asiakkaista opiskelee tai käy töissä. Asiakkaiden tarvitsema tuki on pitkäaikaista, mutta tuen tarve voi vaihdella elämäntilanteen muuttuessa. Asumisen tuen palveluiden avulla asiakkailla pyritään tarjoamaan mahdollisimman itsenäinen elämä.

Palveluntuottaja toteuttaa Asiakkaalle hänen tarvitsemansa tuen, ohjauksen ja avustamisen. Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta tai avustamista muun muassa päivittäisissä toimissaan, raha-asioiden hoitamisessa, kodin puhtaanapidossa, henkilökohtaisessa hygieniassa, lääkehoidossa ja terveyden ylläpidossa. Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta ja avustamista myös kodin läheisyydessä liittyen asumisen perustoimintoihin, kuten lähikaupassa, kioskilla 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.

Palveluntuottaja huolehtii, että Asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla ja antaa tarvittaessa riittävän ohjauksen etuuksien 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.

Asumisen tuen palveluseteli ei sisällä seuraavia 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 terveyskeskusmaksut)
- 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.

2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet

Asumisen tuen palveluja järjestetään viidellä palvelusetelituotteella:

- Tuetun asumisen palveluseteli
- Palveluasumisen palveluseteli (3 tasoa)
- Tehostetun palveluasumisen palveluseteli (3 tasoa)
- Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen seteli (2 tasoa)
- Tilapäisen asumisen tuen palveluseteli (3 tasoa)

2.1.1 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.

Tuetun asumisen asukkaat ovat melko itsenäisiä päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsevat jonkin verran tukea esimerkiksi lääkityksen hoitamisessa lähinnä päiväaikaan. He tarvitsevat tukea myös arjen suunnitteluun, esimerkiksi

viikkosuunnitelman ja ruokaostoksiin tekemiseen. Ohjauksessa käytetään puhetta mutta asiakas voi myös tarvita puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä.

2.1.2 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 kodin hoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä.

Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa 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.

Palveluasumisen taso 1

- 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.

Palveluasumisen taso 2

- 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 puhelimella, turvapuhelimella 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.

Palveluasumisen taso 3

- 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 aikajanalla 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 puhelimella, turvapuhelimella 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.

2.1.3 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, asioinnissa 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 johon tuen 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.

Tehostetun palveluasumisen taso 1

- Asiakas on osittain itsenäinen, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua enintään 3 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla 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.

Tehostetun palveluasumisen taso 2

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 3-5 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. 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.

Tehostetun palveluasumisen taso 3

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli viiden tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- 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 ennakointia.
- 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.

2.1.4 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 edistämisessä. 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 ennakointi sekä käytetyissä kommunikaatiomenetelmissä että ohjausmenetelmissä. Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti ja heillä tulee olla vahvaa autismiosaamista.

Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen taso 1

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 5-8 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.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakointia.
- Asiakas tarvitsee vahvan tuen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä kotonaan että kodin ulkopuolella liikkeessä, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa.

Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen taso 2

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli 8 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanalla 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 liikkeessä, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa.
- Asiakkaan päiväaikainen toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti esimerkiksi henkilökohtaisen ohjaajan tuella Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

2.1.5 Tilapäinen asumisen tuki

Tilaaaja 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 tässä sääntökirjassa kuvattujen tasojen mukaisesti. Palveluntuottaja voi periä Tilaaajalta aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran osuuden.

2.2 Palvelutarpeen arviointi

Palvelusetelin myöntäminen perustuu Asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen. Keski-Suomen hyvinvointialueen edustaja ja Asiakas laativat yhdessä palvelutarpeen arvion ja vammaispalvelulain mukaisen palvelusuunnitelman. Hyvinvointialueen edustaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelutarpeen arvion perusteella sekä laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman. Asiakkaan palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti. Mikäli Asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia, järjestäjän edustaja arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi, vai järjestetäänkö Asiakkaan palvelut muulla tavoin.

3. Palvelun järjestäminen

Palvelun laadukas toteuttaminen perustuu Palveluntuottajan Asiakkaalle laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä Asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen 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.

Toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen sisältyvät palvelusetelipalveluun, eikä suunnitelmien päivittämisestä peritä erillistä maksua.

3.1 Asiakirjahallinta ja dokumentointi

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

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan järjestäjälle 2 kertaa vuodessa asiakaskohtaisen seurantaraportin Asiakkaan palveluun liittyvien tavoitteiden toteutumisesta. Raportit toimitetaan maaliskuun ja lokakuun välillä järjestäjän yhteyshenkilölle.

3.2 Turvallisuus

Palvelun turvallisessa tuottamisessa on huomioitava asiakkaiden turvallisuuteen, tilojen ja välineiden turvallisuuteen sekä henkilökunnan toimintaan liittyvät riskit. Palveluntuottaja noudattaa järjestäjän potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyviä ohjeita.

4. Palvelun 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 sosiaalihoitoa sosiaalihoollon 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. Mahdollisen muuttovalmennuksen järjestäminen sisältyy palvelusetelipalveluun, eikä muuttovalmennuksen järjestämisestä peritä erillistä maksua.

Palvelun jokaiselle Asiakkaalle nimetään vähintään yksi vastuutyöntekijä jo muuttovalmennusvaiheessa. Vastuutyöntekijän tehtävistä on laadittu kuvaus, joka on tiedotettu Asiakkaan omaisille ja hyvinvointialueelle. 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 vastuutyöntekijä, 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 lääkkeenjakko) 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.

4.1 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. Palvellulla edistetään kehitysvammaisen tai autismlkirjon 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.

4.2 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
- toimiminen 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.

4.3 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 tahoon on huolehdittava. Tarvittavan tiedon siirtyminen työntekijältä toiselle on varmistettava. Terveystieteiden laitteen osalta pidetään yllä laiterakisteriä 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. Kamera-valvontaa voidaan käyttää ainoastaan ulkoisen uhan perusteella siten, että kamerat eivät kuvaa asukkaiden yksityisessä tai yhteisessä käytössä olevia tiloja. Palveluntuottajan tulee tiedottaa järjestäjää, mikäli kameravalvontaa suunnitellaan. Järjestäjä 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 järjestäjälle 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.

4.4 Ateriapalvelu

Palveluntuottaja mahdollistaa Asiakkailla päivittäisen ruokailun järjestämällä vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin/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 vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät. Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat Asiakkaiden nähtävissä etukäteen. 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 myös 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 laskuttaa Keski-Suomen hyvinvointialueelta Asiakkaan nauttimat ateriat kuukausittain jälkikäteen. Aterialaskussa tulee olla ateriakohtainen erittely, kuinka monta ateriaa Asiakas on kuukaudessa nauttinut. Hyvinvointialue perii Asiakkaalta maksun tämän nauttimista aterioista.

4.5 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 järjestäjää.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua viikoittain oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen laaditun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden nihkeäpyyhinnän, vaipaiden 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.

4.6 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 palveluntarpeen mukaisesti, ja tehostetussa palveluasumisessa ympärivuorokautisesti. Poikkeustilanteissakaan asiakasturvallisuus ei saa vaarantua. Lisäksi tulee seurata järjestäjän antamia ohjeita.

4.7 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 kirjaaaminen, selvitys ja tiedoksianto. Rajoitustoimenpiteiden käyttämistä arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein kehitysvammalain edellyttämällä tavalla.

Keski-Suomen hyvinvointialue vastaa moniammatillisen asiantuntijaryhmän asiantuntemuksen hankkimisesta asumisyksikköön. Asiantuntijaryhmän asiantuntemuksen tulee tosiasiallisesti olla asumisyksikön käytettävissä. Asiantuntijaryhmän tulee jalkautua yksikköön säännöllisin väliajoin. Asiantuntijaryhmän tulee tuntea asiakkaat ja asumisyksikön toimintakäytännöt riittävällä tasolla, jotta voivat ottaa kantaa rajoitustoimenpiteiden käyttämiseen. Asiantuntijaryhmän tulee antaa asiakkaan tilanteesta kirjallinen arvio, joka toimitetaan järjestäjän yhdyshenkilölle tietoon.

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 toteuttaa vain sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröidyt ammattihenkilöt.

4.8 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Sääntökirjan mukaisten asumisen tuen palveluun liittyvien tilojen tulee sijaita Keski-Suomen maakunnan alueella.

Keski-Suomen hyvinvointialue ei vuokraa palvelun toteuttamiseksi tarvittavia tiloja. Tilojen tulee olla asianmukaiset, ja aluehallintoviraston tai muun valvovan viranomaisen 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 perii vuokran suoraan asiakkaalta. Asiakkaan vuokran tulee vastata alueella yleisesti vastaavan tasoisten asuntojen vuokratasoa, eikä se pääsääntöisesti saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuksessa hyväksyttyjä 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 asukkailla, jolloin yhteisessä käytössä olevien tilojen vuokran jyvittämisessä sovelletaan ylläolevia sääntöjä. Pyydettyä 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. Järjestäjä ei ole vastuussa palveluntuottajan tilojen asumisterveydestä tai tiloihin liittyvien tutkimuksien ja mahdollisten remonttien kustannuksista.

4.8.1 Yhteisessä käytössä olevat tilat

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

Tilojen ja kalusteiden tulee olla toimivia ja viihtyisiä ajatellen asiakkaiden tarpeita. Palveluntuottajan tulee järjestää yhteisessä käytössä oleviin tiloihin tarvittavat esteettömyyttä tukevat laitteet, kuten esimerkiksi sähköinen ovenavaus ja tukikahvoja. Asuintiloihin kuuluvien huoneiden välillä on riittävä äänieristys. Asiakkaiden käteisvaroilta, lääkkeiltä ja vastaavilta aineilta on erilliset lukittavat säilytystilat. Palveluntuottaja vastaa yhteisessä käytössä olevien sisä- ja ulkotilojen kalustamisesta.

Palveluntuottaja voi erillisen sopimuksen mukaisesti periä järjestäjältä Asiakkaiden yhteisten tilojen kalustamisesta ja asianmukaisesta varustamisesta (esimerkiksi yhteisessä käytössä olevat astiat tai viihde-elektroniikka) aiheutuneita todellisia kustannuksia vastaavaa kuukausittaista tarvikemaksua. Järjestäjä laskuttaa tarvikemaksun/ylläpitomaksun Asiakkaalta.

4.8.2 Asiakkaan 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. Pelkkää huonetta ei pidetä pysyvään asumiseen soveltuvana tilana. Asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta voi olla esteetön pääsy piha-alueelle tai parvekkeelle. Asiakas kalustaa kustannuksellaan omassa käytössään olevat tilat ja vastaa niiden mahdollisesta vakuuttamisesta (kotivakuutus).

Asiakkaan käytössä olevan tilan tulee täyttää jokin alla olevista määritelmistä:

4.8.3 Yksittäinen asunto

Asunnon tulee olla pinta-alaltaan vähintään 29 m² siten, että muiden asuintilojen lisäksi asunnossa on esteetön wc-pesutila, jonka pinta-ala on vähintään 4 m². Asunnossa tulee olla mahdollisuus ruuanvalmistukseen siten, että asunnossa on vähintään tiskiallas, keittolevyt ja jääkaappi, tai varaus edellä esitetyn minikeittiövarustuksen asentamiseen. Yksittäiset asunnot sijaitsevat asumisyksikössä tai asuntoryhmässä.

4.8.4 Asumisyksikkö

Asumisyksikkö koostuu edellä kuvatut kriteerit täyttävistä yksittäisistä asunnoista, joiden lisäksi yksikössä on yhteisessä käytössä olevia tiloja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sauna, jonka käyttämisestä asiakas maksaa erikseen palveluntuottajan kanssa tehdyn vuokrasopimuksen mukaisesti. Yhteisiä tiloja ei oteta huomioon arvioitaessa täyttääkö asumisyksikkö tilaajan asettamat vähimmäisvaatimukset.

4.8.5 Asuntoryhmä

Asuntoryhmä koostuu yksittäisistä asunnoista, jotka täyttävät edellä mainitut asunnon vähimmäisvaatimukset. Asunnot sijaitsevat toistensa läheisyydessä, esimerkiksi samassa kerrostalossa tai kerrostalon samassa rapussa. Asuntoryhmällä ei ole asiakkaiden yhteisessä käytössä olevia tiloja.

4.8.6 Ryhmäkoti

Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma asunto sekä yhteisiä oleskelutiloja, joiden vuokra-osuus on jyvitetty yksittäisen asiakkaan vuokraan huoneenvuokralain mukaisesti. Asiakkaan omassa käytössä olevan tilan tulee olla vähintään 20 m², joka sisältää esteettömän wc-tilan. Peseytymistilat voivat sijaita yhteisissä tiloissa.

5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

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 terveystieteiden koulutus.

Palveluntuottaja tarkistaa ammattihenkilöstönsä 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 omaohjaussuunnitelmassa. Pyydettyä palveluntuottaja antaa Tiilajalle 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 toimintatietoa. Lyhyet sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa ja hyväksyttää kaikki käyttämänsä alihankkijat järjestäjällä.

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 suomenkielen 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 taitotasoja vastaavalla taitotasolla.

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

5.1 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 kahden (2) vuoden työkokemus sosiaali- tai terveydenhuollon alan esimiestehtävistä.

Mikäli vastuuhenkilöllä on esimieskokemusta vammaisten palveluista vähintään kahden (2) vuoden ajalta, katsotaan kohdan 2 ja 3 täyttyvän.

5.2. 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 ennakointiin ja ohjaamiseen (esimerkiksi AVEKKI-toimintatapamalli). Henkilöstöllä tulee olla ajantasaiset lääkeluvat sekä suoritettut ensiapukoulutukset.

5.3 Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrän tulee vastata asiakkaiden palvelutarpeita. Tuetun asumisen henkilömitoitus on vähintään 0,1 ja palveluasumisen henkilöstömitoitus vähintään 0,4. Palveluasumisessa voi hoito- ja ohjaustyötä tekevän henkilöstön lisäksi olla avustavaa henkilöstöä. Sekä tuetun asumisen että palveluasumisen henkilöstöllä tulee olla ajantasaiset lääkeluvat sekä suoritettut ensiapukoulutukset.

Tehostetun palveluasumisen hoito- ja ohjaustyötä tekevän henkilökunnan henkilöstömitoituksen tulee olla Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) luvan mukainen, kuitenkin vähintään 0,8. Palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstön mitoitukseen 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 ja suoritettut ensiapukoulutukset.

Avustavan henkilökunnan mitoituksen tulee olla vähintään 0,1 (esimerkiksi aterija 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.

6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

6.1. 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.

6.1.1 Tuetun asumisen palveluseteli

Tuetun asumisen palvelusetelin arvo on 32 € / tukikäynti

6.1.2 Palveluasumisen palveluseteli

Palveluasumisen taso 1: 42 €/vrk

Palveluasumisen taso 2: 70 €/vrk

palveluasumisen taso 3: 95 €/vrk

6.1.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Tehostetun palveluasumisen taso 1: 117 €/vrk

Tehostetun palveluasumisen taso 2: 158 €/vrk

Tehostetun palveluasumisen taso 3: 190 €/vrk

6.1.4 Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen taso 1: 158 €/vrk

Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen taso 2: 190 €/vrk

6.1.5 Tilapäisen asumisen tuen palveluseteli

Tilapäisen asumisen tuen taso 1: 117 €/vrk

Tilapäisen asumisen tuen taso 2: 158 €/vrk

Tilapäisen asumisen tuen taso 3: 190 €/vrk

6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Järjestäjä määrittää palveluseleiden arvot. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

7. Palse.fi-portaalin käyttäminen

7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palse.fi-portaalissa 5 vuorokauden kuluessa toteutuneesta käynnistä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin (30 min) tarkkuudella.

Palvelusetelipalveluissa tuettu asuminen, palveluasuminen, tehostettu palveluasuminen ja autismikirjon henkilöiden tehostettu palveluasuminen, Palveluntuottaja lähettää asiakaskohtaisen kuukausiraportin asiakkaan asumisesta. Tarkemmat ohjeet kuukausiraportin täyttämisestä ovat portaalissa. Mikäli asiakas on ollut palvelussa läsnä koko kuukauden ajan, kuukausiraportti lähetetään tyhjänä. Kuukausiraportin lähettäminen muodostaa kuukausittaisen laskutusaineiston. Asiakaskohtainen kuukausiraportti täytetään edellisen kuukauden osalta seuraavan kuun alussa.

7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Tilaajalle verkkolas-kun omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Tilaaja maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa.

8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

8.1 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: 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.

Järjestäjä ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

8.2 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 omaavaltontasuunnitelmaa. Omaavaltontasuunnitelma suositellaan

tehtäväksi käyttäen Valviran lomakkeita. Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla seuraavat asiakirjat:

- henkilöstöluettelo, jossa näkyy työntekijöiden koulutus, lääkeluvat 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*)
- ympäristösuunnitelma.

Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn omavalvontasuunnitelman järjestäjälle vuosittain maaliskuun loppuun mennessä.

Mikäli palveluntuottajan luissa, tiloissa, henkilökunnassa tai selvityksissä tapahtuu muutoksia, palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa siitä tilaajalle vähintään 6 kuukautta ennen muutosten toteuttamista.

8.3 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen epäkohtailmoitus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvalla on sosiaalihuoltolain 48 § mukainen ilmoitusvelvollisuus koskien havaitsemiaan tai tietoonsa tulleita epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohtailmoitus tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Epäkohtailmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

8.4 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 vastuuhenkilöllä. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Valvonnan ja valvontakäyntien osalta noudatetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua yhteistyössä järjestäjän 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 (tehtäväkuvat).

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuavoitteensa, laatupoikkeamat 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 ohjeet 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 järjestäjälle. Kopio Palveluntuottajan saamasta reklamaatiosta tulee toimittaa välittömästi järjestäjän yhteyshenkilölle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon sen tekijälle viimeistään kahden viikon kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamoitava tapahtumasta aiheutuu tai on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa Asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen, vastaus reklamaatioon annetaan välittömästi.

Kopio reklamaatiovastauksesta toimitetaan järjestäjän yhteyshenkilölle kahden viikon kuluessa vastauksen antamisesta. Järjestäjä 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.

8.5 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja mahdollisesti heidän läheisiltään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen keräämisessä huomioidaan asiakaskohtaiset kommunikaatiotarpeet/vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät. Järjestäjä voi halutessaan osallistua asiakastyytyväisyyskyselyn sisällön suunnitteluun. Saatu palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Tulokset toimitetaan tilaajalle.

Palvelun laadun todentamiseksi ja seuraamiseksi tilaaja ja palveluntuottaja koontuvat aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Järjestäjällä on oikeus pyytää lisäselvityksiä palvelusta ja sen laadusta sekä suorittaa tarkastus- ja auditointikäyntejä palveluntuottajan yksiköissä. Palveluntuottaja ei voi veloittaa erikseen seurantakokouksiin osallistumisesta.

8.6 Vahingonkorvaukset

Järjestäjä ei ole vastuussa palveluntuottajan asiakkaalle tai tämän omaisuudelle mahdollisesti aiheutetuista vahingoista.

8.7 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.

9. Lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomais määräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia lakeja ovat muun muassa:

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta (23.12.1977/988)
- Asetus potilasasiakirjoista (30.3.2009/298)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta (31.3.1995/481)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)
- Tietosuoja-asetus (EU 679/2016)

- Työturvallisuuslaki (738/2002)