

## **Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta Palvelukuvaus**

### **Sisällys**

1. Hankittava palvelu .....	2
1.1. Asiakkaat .....	3
2. Asiakassuunnitelma, palvelun toteuttamissuunnitelma ja jatkuva arviointi .....	3
2.1. Asiakassuunnitelma .....	3
2.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma .....	4
2.3. Jatkuva palvelutarpeen ja palvelun toteutumisen arviointi .....	5
3. Palveluasumisen osa-alueet ja sisältö .....	5
3.1. Itsemäärääminen ja perusoikeudet .....	7
<b>3.2. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen</b> .....	<b>8</b>
3.3. Terveysten- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito .....	10
3.4. Avustaminen .....	11
4. Asumisyksikköä ja asuntoa koskevat vaatimukset .....	12
4.1. Asunto .....	12
4.2. Ateriat .....	12
4.3. Siivous ja vaatehuolto .....	13
5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito .....	13
5.1. Vastuuhenkilöt .....	13
5.2. Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen .....	14
5.3. Henkilöstön määrä .....	15
6. Laadun hallinta ja johtaminen .....	15
6.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus .....	16
7. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset .....	17
8. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset .....	17
8.1. Vuokra, elämismenot ja asiakasmaksut .....	17
8.2. Palvelumaksu .....	18
8.3. Ateriamaksu .....	19
8.4. Asiakkaan poissaolot .....	19
9. Sopimuskauden aikainen yhteistoiminta .....	20

## 1. Hankittava palvelu

Hankinnan tavoitteena on saada helsinkiläisille vaikeavammaisille henkilöille heidän vammansa toimintarajoitteiden mukaisia asumispalveluja joko vammaispalvelulain tai sosiaalihoitolain mukaisena palveluasumisena, jotta henkilöt voisivat elää kodissaan omaehtoista elämää ja toimia aktiivisena osallistujana tavanomaisessa toimintaympäristössä yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tässä palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia.

Vammaispalvelulain mukaiseen vaikeavammaisten palveluasumiseen kuuluu asiakkaan toimintakyvyn kannalta esteetön asunto sekä ne jatkuvat tai toistuvat palvelut asumisessa, jotka ovat vamman tai sairauden vuoksi välttämättömiä asiakkaan päivittäisessä suoriutumisessa. Kokonaisuuteen kuuluu myös asumisturvallisuus ja riittävä avunsaannin varmuus vuorokauden eri aikoina.

Hankinnassa olevalla vammaispalvelulain mukaisella palveluasumisella tarkoitetaan runsaan ja monimuotoisen avuntarpeen vuoksi välttämätöntä keskitettyä palvelukokonaisuutta. Asumiseen ja päivittäiseen tavanomaiseen elämään liittyvät toiminnot, niissä avustaminen ja ohjaaminen kuuluvat palveluasumisen sisältöön ja kaupungilta perittävään palvelumaksuun.

Palveluasumista järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa erityisen runsaasti tai ennakoimatta vuorokauden eri aikoina, jolloin henkilöstön jatkuva varallaolo on välttämätöntä. Asiakas voi tällöin asua yksittäisessä asunnossa, joka sijaitsee tietyssä asuntoryhmässä, palvelutalossa tai satelliittiasuntona samassa korttelissa varsinaisen asumisyksikön kanssa riippuen asumisessa tarvittavista välttämättömistä palveluista. Joskus kyseeseen tulee myös ryhmäkoti, jossa asiakkaalla on yksityisessä käytössään oma asuinhuone yhteisten asumistilojen lisäksi. Kyse on ensisijaisesti asumisesta ja aktiivisesta omasta elämästä; ei hoidosta, hoivasta tai valvonnasta. Kyseessä on avopalvelu. Joidenkin asiakkaiden kohdalla korostuu vamman laadusta riippuen vahva hoidollisen osaamisen tarve ja tämä tulee palveluntarjoajan ottaa huomioon palvelua suunniteltaessa.

Palveluasumiseen voi liittyä myös asumisvalmennusta, jolloin asukkaan palvelutarvetta ja mahdollista tulevaa tuen tarvetta kartoitetaan. Ennen asumisvalmennuksen alkamista asiakas, palveluntarjoaja ja sosiaalityöntekijä tekevät suunnitelman asumisvalmennuksen tavoitteiksi ja kestoksi.

Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi vaikeavammaisilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus asua muun väestön keskellä ja samalla vastata itse asumiseensa liittyvistä käytännön asioista; sekä oikeuksista että velvollisuuksista toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Todellisen toimintakyvyn käyttöön saamisessa saatetaan tarvita asumisessa myös yksilöllisiä palveluja, apua tai tukea.

Palvelutuottajan järjestämässä vaikeavammaisten palveluasumisessa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muuta kyseisten palvelujen järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Toiminnan pitää perustua asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden omaan tahtoon, jota heillä on oikeus toteuttaa omassa kodissaan. Asunto on asiakkaan yksityinen tila, jossa henkilöstö avustaa asiakasta hänen toivomallaan tavalla.

## 1.1. Asiakkaat

Palvelua hankitaan vaikeavammaisille yli 18-vuotiaille henkilöille. Palveluasumista tarvitaan esimerkiksi aivovammaisille henkilöille, erilaisia lihas- tai neurologisia sairauksia omaaville henkilöille, kehitysvammaisille ihmisille sekä muilla tavoin vaikeasti vammaisille ihmisille. Palvelu on avustamista tavanomaisissa päivittäisissä toimissa, joita vammaisen henkilö tarvitsee ja haluaa, mutta ei vammansa vuoksi kykene tekemään itse.

Osalla asiakkaista toimintakyvyssä on siinä määrin puutteita, että palvelussa on oltava mukana myös hoidon ja huolenpidon elementtejä. Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta johtuvia kognitiivisten taitojen puutteita tai vaikeita kommunikaatio-ongelmia. Vaikeavammaisten palveluasumisessa asuvat asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan hyvin erilaisia, joten asiakkaiden välttämätön apu ja tuki asumisessa vaihtelevat yksilöllisesti. Tästä syystä myös asumisen mahdollistamiseksi tarvittava palvelukokonaisuus eroaa määrällisesti, sisällöllisesti ja ajallisesti eri tilanteissa samallakin ihmisellä.

Palvelun tarjoajan tulee osoittaa tarpeenmukainen ja viihtyisä vuokra-asunto. Palvelut voidaan myös järjestää omistusasuntokantaan, jolloin asukas voi halutessaan ostaa itselleen asunnon. Asunto voidaan hankkia myös alihankintana. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee sijaita hyvien, esteettömien julkisten joukkoliikenneyhteyksien varrella. Asunnon tulee sijaita päivittäistavarakaupan läheisyydessä tai palveluntuottajan tulee muuten mahdollistaa päivittäistavarakaupan käyttö.

Asuminen voidaan järjestää yksittäisissä asunnoissa, asuntoryhmissä, palvelutalossa tai ryhmäkoti -tyyppisesti kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto, johon palvelut tuotetaan keskitetysti lähellä olevasta asumisyksiköstä. Palvelutarve ja asumismuoto arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa kotikunnan vammaisten sosiaalityössä.

## 2. Asiakassuunnitelma, palvelun toteuttamissuunnitelma ja jatkuva arviointi

### 2.1. Asiakassuunnitelma

Palvelu perustuu asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan asiakassuunnitelmaan ja tilaajan tekemään palvelupäätökseen. Tilaaja laatii asiakassuunnitelman yhdessä vammaisen henkilön kanssa ja tarvittaessa tämän läheisten kanssa. Palvelun aikana myös palveluntuottaja tarvittaessa osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelman tavoitteena on työntekijän ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelmaan sisältyvät vähintään tiedot

- asiakkaan asumispalveluun liittyvistä tarpeista,
- asiakkaan asumispalveluun liittyvän palvelun tavoitteista ja
- asiakaskohtaisen palvelun määrästä ja laadusta eri vuorokauden eri aikoina.

Asiakassuunnitelma toimii perustana tarkemmalle palvelun toteuttamissuunnitelmalle, jonka laatimisesta vastaa palveluntuottaja.

## 2.2. Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palveluasumisen laadukas toteuttaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan, mitä asiakokonaisuuksia avustamiseen kunkin asiakkaan kohdalla säännöllisesti kuuluu. Suunnitelmassa täsmennetään eri palvelut, niiden määrät ja toteutus eri vuorokauden aikoina. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan aktiivinen toiminta, voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa huomioidaan terveydentilaan, ravitsemukseen, hygieniaan, kommunikaatioon, ohjauksen tarpeeseen sekä emotionaaliseen tukeen liittyvät asiat. Vastuu palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja sen päivittämisestä on palveluntuottajalla.

Palvelun toteuttamissuunnitelman on sisällettävä tarkemmat tiedot siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toteuttaa hänen omia elämän tavoitteitaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Suunnitelma on konkreettinen toteutussuunnitelma, josta selviää miten asiakkaan palveluun sisältyvät eri elementit toteutuvat. Asumisen suunnitelmassa täsmennetään esimerkiksi

- miten asiakkaan kuntoutukseen ja terveydenhuoltoon liittyvät toimet toteutuvat konkreettisesti, suunnitelma, kuinka asukkaan vamman aiheuttamaan rajoitteeseen liittyvä ja mahdollisesti tarvitsema terveyden ja sairaanhoito järjestetään
- miten asiakkaan mahdollisia kommunikaation apuvälineitä käytetään ja vuorovaikutusta tuetaan, miten mahdollinen puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio toteutuu.
- miten asiakkaan muita apuvälineitä käytetään,
- miten mahdollinen päivätoiminta tai työssä käynti toteutuu,
- miten asiakkaalle on tarjolla virkistys- ja harrastustoimintaa ja
- miten asiakkaan muuhun yksilölliseen tuen tarpeeseen vastataan.

Mikäli palveluille asetetut tavoitteet eivät toteudu tai suunnitelma ei vastaa asiakkaan tarpeita, palveluntuottaja laatii tilaajan pyynnöstä yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman siitä, miten tavoitteisiin päästäisiin. Suunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa.

Asiakas ja palveluntuottaja laativat lisäksi asiakkaan pyynnöstä viikko- tai vastaavan jakson suunnitelman asiakkaan etukäteen tiedossa olevasta avun ja tuen tarpeesta. Suunnitelma laaditaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti ja sen tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle vapaus suunnitella omaa arkeaan ja tehdä valintoja.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuoden välein sekä aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Vastuu tästä on palveluntuottajalla. Palveluntuottaja toimittaa kopion allekirjoitetusta suunnitelmasta sosiaali- ja terveystoimialalle asukkaan omalle vammaistyön sosiaalityöntekijälle.

Asiakastietojen dokumentoinnin tulee olla ajan tasalla olevaa. Päivittäisen kirjaamisen tulee olla asiakkaan tilannetta kuvaavaa ja asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaan osallisuus päivittäiskirjauksissa on mahdollistettava, mikäli tämä niin haluaa.

Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kahden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, pidättää sosiaali- ja terveystoimiala maksatuksen tämän asukkaan osalta. Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kuuden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, voidaan sopimus irtisanoa tämän asukkaan osalta.

### **2.3. Jatkuva palvelutarpeen ja palvelun toteutumisen arviointi**

Palvelusuunnitelma ja palvelun toteuttamissuunnitelma perustuvat asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi on fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvio sekä oman elämän ympäristötekijät ja tavoitteet huomioiva. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan toimintakyvyn mittaamiseksi ja tarvittavien palvelujen suunnittelun apuna käytetään RAI- tai muuta toimintakykyä määrittävää järjestelmää sekä tarvittaessa muita palvelutarvetta kuvaavia mittareita.

Palveluntuottaja tekee vähintään vuosittain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa asumisen arvioinnin, ellei erikseen muuta sovita. Asumisen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa. Arviointi laaditaan aina ennen asiakkaan asiakassuunnitelman laatimista tai päivittämistä ja toimitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Mikäli edellä mainitut seikat eivät ole toteutuneet suunnitelman mukaan, sosiaalityöntekijä informoi asiasta Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalvelutiimiä.

Asumisen arvioinnissa

- arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, suoriutumista, ja tarpeita,
- selvitetään asiakkaan asumiseensa ja elämäänsä liittyviä toiveita ja tavoitteita ja
- muita vastaavia asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen liittyviä seikkoja.

Palveluntuottaja sitoutuu Helsingin kaupungin jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin käytännön mukaan toimittamaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sosiaali- ja terveystoimialalle tilaajan erikseen nimeämälle taholle vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Palvelun hintaa uudelleen arvioitaessa ja aina palveluntarpeen muuttuessa palveluntuottaja toimittaa tilaajalle pyydetyltä, vähintään 2 viikon, ajalta tiedot asiakkaan saamasta avusta suhteessa ajankäyttöön ja käyntikertoihin asiakkaan luona. Samalla toimitetaan uusittu palvelun toteuttamissuunnitelma, josta avuntarpeen muuttuminen ilmenee.

### **3. Palveluasumisen osa-alueet ja sisältö**

Asumispalvelujen tarkoituksena on edistää asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa suoriutumista, hyvinvointia, turvaa ja elämän laatua. Asumisen järjestämiseen kuuluu asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut ja riittävä yksilöllinen tuki. Asukkaan tarvitseman tuen määrä saattaa vaihdella, joten asukkaalle annettavan tuen tulee olla joustavaa ja muokattavissa vastaamaan kulloiseenkin tarpeeseen. Ympäri vuorokautisen asumisen peruspalveluun sisältyy ympärivuorokautinen tuki ja suunnitelman mukainen henkilökohtainen ohjaus. Kotiin vietävään asumisen peruspalveluun kuuluu riittävä apu ja suunnitelman mukainen henkilökohtainen tuki. Kaikkeen asumisen peruspalveluun kuuluu asukkaan vuorovaikutus ja kommunikaation tukeminen sekä vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien ja apuvälineiden käyttö, mikäli asukas niistä hyötyy.

Palvelun tavoitteena on tukea asumisessa asukkaiden omatoimisuutta, ohjata ja auttaa heitä suoriutumaan kykyjensä mukaisesti päivittäisissä toiminnoissa (perustarpeista huolehtiminen,

vuorovaikutus, toimintakyvyn ylläpito ja päivittäinen selviytyminen), fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtiminen, lisätä heidän osallisuuttaan yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan ja toteuttamaan omia, yksilöllisiä vahvuuksiaan ja toiveitaan yhteisön jäsenenä.

Asuminen pitää tässä hankinnassa sisällään sekä asunnon sisällä tapahtuvaa, että kodin ulkopuolista toimintaa. Palvelussa korostuu asukkaan yksilöllinen elämä, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus tehdä valintoja. Palvelussa toteutuu asukkaan, hänen valitsemansa lähi-ihmisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö ja hyvä ammattitaito.

Palveluntuottaja järjestää asumispalveluun siirtyville asukkaille ja heidän omaisilleen tutustumisen ennen muuttoa. Tutustuminen sisältää asumisyksikön ja toiminnan esittelyä ja asukkaan toiveiden ja tarpeiden kartoitusta.

Asumispalvelu on aina yksilöllisesti suunniteltua ja sisältää asiakkaan tarvitseman tuen, ohjauksen, avun ja perushoidon. Palveluun kuuluu valmentava toiminta, jolloin asukas voi siirtyä aikanaan vähemmän tuettuun asumismuotoon, mikäli se on hänen tavoitteensa. Asukkaan tuen tarpeen kasvaessa saa asiakas tarpeensa mukaisen tuen ja tarvittaessa voi siirtyä vahvemman tuen asumismuotoon. Palveluun kuuluu tarvittaessa myös saattohoito. Saattohoidon myötä muuttuneesta asukkaan palvelutarpeesta ja mahdollisen lisäresurssin tarpeesta keskustellaan aina palvelun tilaajan kanssa.

Asukkaat voivat olla päivisin asumisen suunnitelman mukaisesti koulussa, opiskelemassa, työssä tai päivätoiminnassa. Yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa on oltava säännöllistä ja toistuvaa yhteisen toimintakulttuurin takaamiseksi asiakkaalle. Palveluntuottaja pitää yhteyttä yhteistyökumppaneihin tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Asumisessa on huomioitava, että mikäli asiakas asumisen suunnitelman mukaisesti osallistuu päiväaikaiseen toimintaan vain osittain tai ei ollenkaan, tulee hänellä olla mahdollisuus saada suunnitelman mukaista toimintaa asumisyksikössä tai asumisyksikön henkilökunnan tukemana jossain muualla. Asumiseen kuuluu asumisyksikön järjestämä virikkeellinen ja taitoja ylläpitävä toiminta sekä talon sisällä että sen ulkopuolella. Virikkeellisellä toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi retkiä, erilaisia teemailtoja tai asukaskokouksia.

Palvelu tuotetaan siten, että asukkailla on tarvittaessa saatavilla henkilökunnan apua ja tukea 24 /7 suunnitelman mukaisesti. Ei-ympäri vuorokautisessa asumispalvelussa yöaikainen tuki voi olla saatavissa esim. etälaitteiden avulla. Niille asukkaille, jotka tarvitsevat turvaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti, henkilökunnan tulee olla saatavilla samassa asumisyksikössä, huoneistossa tai kerroksessa.

Palveluntuottajalla on oltava käytössään monipuolinen valikoima erilaisia yksilöllisesti muokkautuvia tukitoimia, välineitä ja työmenetelmiä, jotka kuuluvat palveluun. Näiden avulla esimerkiksi tuetaan asiakkaan vuorovaikutusta, päivärytmiä, uusien taitojen opettelua, kokonaisvaltaista hyvinvointia ja vastaavia asioita. Palveluntuottajan tehtävänä on palvelua toteuttaessaan valita kulloinkin asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin vastaavat ja vaikuttavat yksilölliset menetelmät ja työtavat. Palveluntuottaja tukee asiakkaita asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi seuraavilla elämän alueilla:

Kommunikaatio: Asukkaan kanssa ollaan päivittäin vuorovaikutuksessa ja kommunikoidaan käyttäen hänen ymmärtämiään ja käyttämiään vuorovaikutustapoja ja keinoja. Jotkut asukkaat tarvitsevat osaavan kommunikaatiokumppanin tukea vuorovaikutustilanteissa. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että henkilökunnalla on riittävä koulutus ja taito tarvittavien vuorovaikutusta tukevien tai korvaavien keinojen ja/tai laitteiden käyttöön.

1.1.2023

---

Itsenäinen elämä: Palveluntuottajan tulee tukea ja mahdollistaa asukkaan oikeus mahdollisimman itsenäiseen ja toisista riippumattomaan elämään asukkaan mahdollisuuksien mukaan. Asukkaan toiveita oman elämän suunnitteluun ja toteuttamiseen tulee kunnioittaa. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asukkaalle mahdollisuuksien mukaan asukkaan toiveiden mukainen elämä.

Opinnot ja työllistyminen: Palveluntuottajan tulee tukea asukkaan pyrkimyksiä opiskella tai työllistyä. Mikäli asukas tarvitsee apua esimerkiksi opintoihin hakeutumiseen tai työllistymiseen palveluntarjoaja ohjaa asukkaan oikean palvelun piiriin.

Asiakas voi saada palvelun lisäksi vammaispalvelulain tarkoittamaa henkilökohtaisen avun palvelua silloin, kun henkilökohtaisen avun palvelun myöntämisedellytykset täyttyvät. Henkilökohtaisen avun palvelu on tällöin tarkoitettu käytettäväksi kodin ulkopuolella harrastus- ja virkistystoimintaan. Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan käyttää työhön ja opiskeluun myös silloin, kun se toteutuu asiakkaan kotona.

Kodin ulkopuolelle tarkoitettu henkilökohtainen avustaja voi hakea asiakkaan asunnosta ja tuoda asiakkaan sisälle asuntoon, mutta palveluasumisen sisältöön kuuluu asiakkaan avustaminen lähtöön valmistautumisessa ja takaisin tulossa. Henkilökohtaisen avun palvelun osalta asiakas itse määrittää, milloin ja mihin hän käyttää hänelle myönnettyä henkilökohtaisen avun tunteja.

### **3.1. Itsemäärääminen ja perusoikeudet**

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus perhe-elämään ja seksuaaliseen identiteettiin. Yksityiselämänsuoja pitää sisällään kirje- ja puhelinsalaisuuden ja tietosuojan. Jokaisella on lupa pitää yksityiselämänsä omana tietonaan ilman, että kukaan puuttuu siihen oikeudettomasti.

Sopimuksen kohteena olevilla palvelulla on merkittävä vaikutus asiakkaan vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja niissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan oma käsitys avun ja palvelun tarpeestaan. Jotta tämä olisi mahdollista, palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta riittävästi oikeaa ja ajankohtaista tietoa mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on oikeus määrätä omasta elämästään ja oikeus päättää itseään koskevista asioista yhdenvertaisesti muiden kanssa. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ja syrjimättömyyteen.

Itsemääräämisoikeus ei tarkoita asiakkaan jättämistä yksin tekemään valintoja ilman tukea. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen ja tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Mikäli asiakkaalla on vaikeuksia kommunikaatiossa esimerkiksi yhteisen kielen puuttumiseen, kielellisten tai kommunikaatioon liittyvien erityisvaikeuksien, kehityksen viivästymisen, vammaisuuden tai vastaavan syyn vuoksi, on palveluntuottajan suunniteltava yhdessä tilaajan kanssa keinot, joilla asiakkaan kommunikaatio mahdollistetaan ja käytettävä niitä aktiivisesti.

1.1.2023

---

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu mahdollisuus tehdä valintoja, yrittää ja erehtyä ja saada näihin tarvittaessa tukea. Itsemääräämiseen kuuluu myös mahdollisuus ottaa riskejä. Asumispalveluun kuuluu, että asiakkaalle tarjotaan apua myös riskien ja seurausten arviointiin ja punnitsemiseen.

Palveluntuottajalta asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukeminen edellyttää aktiivista vuoropuhelua asiakkaan ja joskus myös läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeuden tukeminen edellyttää myös sitä, että palvelussa ymmärretään ja kunnioitetaan asiakkaan elämän arvoja ja tavoitteita. Joskus palveluntuottajan tehtävänä voi olla tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista suhteessa läheisiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asumisyksikössä ei saa olla voimassa sellaisia järjestys- tai vastaavia sääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta.

Asiakas määrittelee itse tarvitsemaansa palvelua toimintakykynsä mukaan. Palveluntuottajan on mahdollistettava asiakkaalle aito mahdollisuus elää omassa rytmissään ja tehdä valintoja. Tämä pitää sisällään muun muassa mahdollisuuden herätä ja mennä nukkumaan haluamanaan aikana sekä ruokailla haluamaansa aikaan.

Mikäli asiakas haluaa muodostaa parisuhteen, solmia avioliiton ja perustaa perheen, tulee palveluntuottajan tukea ja mahdollistaa tämä. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa se, että asiakkaan ystävä tai kumppani voi yöpyä asiakkaan asunnossa vapaasti. Mikäli asiakkaalla on lapsia, palveluntuottajan on huomioitava palvelun toteuttamisessa myös lapset. Työntekijöillä on tällöin oltava valmiudet hyvää vuorovaikutukseen myös lasten kanssa. Vastuu lasten kasvatuksesta on vanhemmilla, mutta palveluntuottajan on tuettava vammaista vanhempaa vanhemman roolissa tarvittavalla tavalla.

### **3.2. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen**

Asiakkaan avustaminen toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työtavalla korostaen asiakkaan omaa aloitekykyä, toiveita ja aktiivisuutta sekä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa tuotekonseptin mukaista apua ja tarvittaessa myös välttämätöntä huolenpitoa. Asiakasta rohkaistaan aina omien voimavarojensa löytämiseen ja käyttämiseen sekä omatoimisuuteen.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakyvyn tukemista koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on yhteisesti keskustellut henkilökuntansa kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä toteutetaan ja arvioidaan kunkin asiakkaan kotona.
2. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa sekä omassa asunnossa tai ulkona toimimisessa).
3. Erittäin vaikeavammaisten asiakkaiden kohdalla toimintakykyä tukeva ja kuntoutumista edistävä työote näkyy mm. siinä, että asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, heitä autetaan



1.1.2023

---

- pukeutumaan päivävaatteisiin, heidän kanssaan kommunikoidaan ja ruokailu tapahtuu istuma-asennossa.
4. Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi hyvän palvelun periaatteiden mukaisesti: asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus halutessaan myös viikoittaiseen saunomiseen, mikäli asuintalossa on sauna olemassa. Yksilöllisen avun toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mm. ummetuksen, virtsainkontinenssin, painehaavaumien, nivelten jäykistymien tai kivun ja unettomuuden hoito.
  5. Asiakkaan palvelukokonaisuudessa huomioidaan myös masennuksen ehkäisy ja mahdollinen hoitoon ohjaus.
  6. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta tarpeen mukaan. Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2021:6). Lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta vastaa riittävän koulutuksen saanut sairaanhoitaja/lähihoitaja. Kaikilla yksikössä lääkehoitoa toteuttavilla henkilöillä tulee olla suoritettuna lääkehoidon osaaminen hyväksytysti, sekä lääkärin hyväksymä toimipisteeseen myönnetty lääkelupa. Lääkeluvat päivitetään 5 vuoden välein. Lääkkeet säilytetään asiakkaan omassa kodissa tai lukollisessa kaapissa henkilöstön tiloissa. Tilojen tulee olla lukitut, lääkkeiden säilytykseen soveltuvat ja määräyksien mukaiset. Lääkkeiden säilytys tiloihin on pääsy ainoastaan henkilökunnalla. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen siten, että sekaantumisen mahdollisuutta ei ole. Lääkkeenjaon dokumentointi ja tarkastukset toteutetaan määräysten mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan käytetään apteekin annosjakelua.
  7. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet sekä ulkoilun toteuttaminen tulee olla kirjattuna asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.
  8. Palvelun sisällöstä on olemassa perustiedote asiakkaille ja se käydään asiakkaan kanssa selkeästi läpi hyvissä ajoin ennen asiakkaan muuttoa yksikköön ja aina tarpeen mukaan. Asiasta kerrotaan tarvittaessa myös asiakkaan lähipiirille.
  9. Palveluntuottaja järjestää asiakkaan päivittäistoimiin liittyvän lyhytkestoisen asiointiavun ja saattaja-avun (ruokaostokset, lääkärikäynnit, apteekki yms.) kyseisellä asuinalueella ilman erillistä korvausta.
  10. Asiakasta avustetaan tarvittavien lomakkeiden täyttämässä, esim. hakemukset, etuudet tai veroilmoitus.
  11. Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6 §:n mukaan laadittava omavalvontasuunnitelma asumisyksikön palvelujen tarkoituksenmukaiseksi toteuttamiseksi. Omavalvontasuunnitelman tulee olla näkyvillä ja asukkaiden saatavissa yksikön yhteisissä tiloissa.
  12. Palveluasumisyksikön asiakkaalle voi olla myönnetty vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua harrastuksia, yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalista kanssakäymistä varten. Tämän avun käytöstä asiakas päättää itse ja se on tarkoitettu pääsääntöisesti asumisyksikön ulkopuolisiin toimintoihin. Asiakkaalle mahdollisesti myönnetty henkilökohtainen apu ei vähennä palveluntuottajan velvollisuutta järjestää asiakkaalle edellä mainittua lyhytkestoista asiointi- ja saattoapua sekä mahdollisuutta ulkoiluun. Henkilökohtainen apu ei missään tilanteessa ole tarkoitettu päivittäistoiminnoissa avustamiseen asiakkaan asunnossa tai muissa asumisyksikön tiloissa. Tällaisesta avustamisesta huolehtii palveluntuottaja.

13. Yksikössä on oltava voimassa oleva turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

### **3.3. Terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito**

Asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on kunnallisella terveysasemalla, kotihoidossa, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkäriillä tai erikoissairaanhoidossa.

Palveluasumisen yksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoitosuosituksia. Siellä pitää olla henkilökunnalle kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista.

Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia tarvikkeita, tulee palveluasumisen yksikön henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa, mutta asiakas vastaa näiden tarvikkeiden kustannuksista.

Asiakas saa vaikeavammaisten palveluasumisessa apua ja tukea päivittäisiin kotiloissa tehtäviin hoitotoimenpiteisiin ja välttämättömän avun lääkehuoltoon. Jos erityistilanteissa tarvitaan sairaanhoidon erityisosaamista, asiakkaalla on oikeus saada tarvittaessa kotiinsa kunnallisen kotihoidon tai kotisairaalan palveluja. Palveluntuottaja laatii STM:n oppaan (2021:6) mukaisen kirjallisen lääkehuoltosuunnitelman ja asumisyksikössä on nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkejako järjestetään pääsääntöisesti apteekin tarjoamana koneellisena annosjakeluna. Koneellisen lääkejaon kustannukset kuuluvat palveluasumisen maksuttomiin erityispalveluihin, mikäli asiakas ei vammansa vuoksi kykene toteuttamaan lääkejakoa itsenäisesti.

Työssä tarvittavat henkilöstön työskentelyä helpottamaan tarkoitetut ergonomia- apuvälineet kuten nostolaitteet, suihkutuolit, istumavaaka tms. tulee palveluntuottajan hankkia ja kustantaa, mikäli ne ovat asiakkaiden yhteiskäytössä tai apuvälineen tarve on ainoastaan henkilöstön työturvallisuuden vaatimaa. Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen- ja välineet. Mikäli asiakas tarvitsee sairaalasänkyä, tulee palveluntuottajan se hankkia.

Henkilökohtaiset yksilöllisesti valitut apuvälineet asiakas saa käyttöönsä Helsingin kaupungin terveydenhuollon apuvälineyksiköstä tai Hyksin apuvälineyksiköstä kuten muutkin avopalvelujen piirissä asuvat vammaiset henkilöt, mikäli asiakas tarvitsee näitä itsenäisyyden tai omatoimisuuden turvaamiseksi päivittäisissä toimissaan. Henkilökohtaisten hoitolaitteiden tai hoitovälineiden hankinta- korvaus- ja huoltovastuu kuuluvat terveydenhuollon eri hoitoyksiköille.

Palveluntuottaja järjestää välttämättömän saattaja-avun lääkäriin, sairaanhoitoon, terveydenhoitoon apuvälinehuoltoon tai kuntoutukseen ja tilaa asiakkaan tarvitseman kuljetuksen. Asiakas maksaa itse kuljetuksen ja käynnistä aiheutuvat terveydenhuollon asiakasmaksut. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa Kelan matkakorvausten ja muiden etuuksien hakemisessa.

Mikäli vaikeavammaisten palveluasunto sijaitsee kotikunnan ulkopuolella, asiakkaalla on oikeus saada terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinehuolto halutessaan valitsemaltaan kunnalliselta yksiköltä palveluasunnon sijaintikunnassa ilman maksusitoumusta.

### 3.4. Avustaminen

Avustamispalvelua tulee olla tarvittaessa saatavilla jokaisena päivänä ja kaikkina vuorokauden aikoina, mikäli kyseessä on ympärivuorokautinen palvelu. Asiakas määrittelee kulloinkin tarvitsemansa palvelut ja niiden toteuttamistavan toimintakykynsä mukaan. Palvelun sisältö kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Työnteko asiakkaan kotona edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä vaikeavammaisen henkilön kanssa. Toiminnan on oltava asiakasta kunnioittavaa. Palvelua tulee saada suomeksi ja/tai ruotsiksi. Asiakkaat käyttävät mahdollisesti myös muita kommunikointikeinoja kuin puhetta, ja henkilöstöllä tulee olla valmiudet tarvittaessa käyttämään vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja. Palvelu on pääsääntöisesti fyysistä avustamista ja ohjausta jokapäiväisissä toimissa. Palveluntuottajalla tulee kuitenkin olla valmius tiettyihin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotiloissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi toimintakykyä ja jotka eivät vaadi erityistä ammattipätevyyttä. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, toistokatetrointi, lääkkeiden anto lääkännostelijasta tai asiakkaan voinnin seuranta. Asiakasta avustetaan päivittäin myös tukisukkien, ortoosien tai proteesien päälle pukemisessa ja riisumisessa. Näiden toimenpiteiden suorittaminen kuuluu palvelun hintaan.

Pääsääntöisesti asiakkaat huolehtivat itse varojensa, korujen tai arvoesineiden turvallisesta säilytyksestä. Varojen ja/tai arvotavaroiden käsittelystä tulee olla kirjallinen toimintaohje henkilöstölle.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta asumisen, terveyden ja kuntoutuksen kannalta välttämättömässä asiointissa ilman erillistä veloitusta. Palveluun sisältyy myös kodin ulkopuolinen asiointi. Tämä avustaminen kuuluu tilaajalta laskutettavaan palvelumaksuun.

Mikäli asiakkaat haluavat yhdessä järjestää esim. yleisinä juhlapyyhinä vapaa-ajantoimintaa tai yhdessäoloa, palveluntuottajan tulee edistää asiaa varmistamalla tapahtumaan käytännön puitteet ja riittävän avunsaannin asiakkaiden viihtyvyyden edistämiseksi vaikeavammaisten palveluasumiseen liittyvänä toimintana.

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen työhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen työ liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tiiviydellä. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot.

Palveluntuottaja osallistuu tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytössään avunkutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Kutsujärjestelmällä tulee asiakkaan tarpeen mukaan saada henkilökohtainen keskusteluyhteys henkilökuntaan tai muuhun sopimuksen mukaiseen henkilöön tarpeen vaatiessa. Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Palveluntuottaja luovuttaa tilaajalle aina pyydettyä kutsujärjestelmän vasteaika raportin.

Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit) hoidetaan välittömästi. Kaikissa kiireellisissä tapauksissa apua on saatava niin pian kuin se käytännössä on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta.

## **4. Asumisyksikköä ja asuntoa koskevat vaatimukset**

### **4.1. Asunto**

Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan tulee vuokrata asiakkaalle esteetön asunto. Asiakas voi myös ostaa esteettömän asunnon samasta talosta tai korttelista. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee olla riittävän tilava asiakkaalle ja välttämättömille apuvälineille sekä hänen avustamiselleen. Asunnossa pitää pystyä viettämään omannäköistä elämää turvaamalla kotirauha sekä toimimaan aktiivisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Mikäli asunnon käyttöön tai asumiseen liittyy joitain tavanomaisesta poikkeavia, palveluntuottajan asettamia rajoituksia, niistä sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista. Palveluntuottaja ei saa kuitenkaan rajoittaa asiakkaan perusoikeuksia.

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vaihtaa asuntoa palveluntuottajan samassa yksikössä sijaitsevaan toiseen vapaaseen asuntoon, vaikka palveluntarve ei ole muuttunut. Asunnon vaihdosta sovitaan asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kesken.

Asunnon tulee sijaita julkisen joukkoliikenteen varrella ja tavanomaisten peruspalvelujen läheisyydessä. Asuintalon lähiympäristön ja ulkoalueiden tulee olla asiakkaalle esteettämiä ja esim. liikkumisapuvälineillä omatoimisesti saavutettavissa. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto. Asunnossa on oltava valmiudet yksilöllisten apuvälineiden asentamiselle ja käytölle tarpeen mukaan. Palveluntuottajan tulee järjestää jokaiselle asiakkaalle tarvittaessa avunkutsujärjestelmä yksilöllisin kytkimin, jota hän kykenee omatoimisesti käyttämään sekä kotona, että asuinrakennuksen yhteistiloissa. Asuintalon ulko-ovessa ja myös asunnon ulko-ovessa on oltava valmiina sähköinen oviautomaatiikka, mikäli asiakas sitä tarvitsee ilman apua liikkueensa.

Asunnot voivat olla tyypiltään yksittäisiä asuntoja, asuntoryhmiä, asuntoja erillisessä palvelutalossa tai ryhmäkoteja. Muissa kuin ryhmäkodeissa asuntoon kuuluu oma keittiö tai erityistapauksissa valmius keittiön asentamiseen. Tarjottavien asuntojen neliömäärät voivat vaihdella kuten normaalissa asuntokannassakin vaihtelee. Jos palveluasumisyksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä. Asunnot voivat olla yksiöitä tai kaksioita, joissa on keittiö/keittiösyvennys ja esteettömäksi mitoitettu kylpyhuone.

### **4.2. Ateriat**

Asiakkaalla on oikeus valmistaa lämmin ruoka, aamupala tai välipalat itse omassa asunnossaan. Ruokatarvikkeiden hankintaan ja ruoan valmistukseen hän saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta. Asiakas voi halutessaan tilata ateriansa valmiina myös muulta palveluntuottajalta ja häntä avustetaan tässä.

Palveluntuottajalla tulee silti olla tarvittaessa valmius kattavan ateriapalvelun tarjoamiseen joko alihankintana tai omana tuotantona. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, päivällisestä, iltapalasta ja tarvittaessa välipaloista. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriaan hän päivässä osallistuu. Tilatut ateriat tulee peruuttaa 48 tuntia aikaisemmin. Peruuttamattomat ateriat veloitetaan asiakkaalta.

Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Ateriasuunnittelussa noudatetaan terveellisestä ravitsemuksesta annettuja ohjeita.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa keskitetyn ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

#### **4.3. Siivous ja vaatehuolto**

Palveluntuottaja huolehtii palvelusitoumuksen mukaisesti tarpeenmukaisen ja riittävän viikkosiivouksen toteuttamisesta asiakkaiden asunnoissa sekä huolehtii yleistilojen puhtaanpidosta asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen viikoittain ja siistimiseen useamminkin tarvittaessa.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta.

Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä saniteettitilojen perusteellisen puhdistuksen. Asunnoissa suoritetaan vuosittain perussiivous, joka sisältää muun muassa jääkaapin sulatuksen ja puhdistuksen, ikkunoiden pesun sekä muita vastaavia asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuja asioita.

Yksittäisissä asunnoissa asiakas hankkii itse omat siivousvälineet ja siivoustarvikkeet. Ryhmäkodeissa siivousvälineet ja – tarvikkeet voivat kuulua käyttöperusteiseen, asiakkaalta perittävään sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemään maksuun. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa yleistilojen siivoamisesta ilman asiakkaalta perittävää korvausta.

#### **5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito**

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Asumisyksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen, motivaatio sekä riittävä suomen kielen taito. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksen mukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattihenkilö-rekisteriin, palveluntarjoajan tulee huolehtia, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä nimikesuojattuja ammattihenkilöitä työvuorossa.

##### **5.1. Vastuuhenkilöt**

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 10§:n 4 momentin mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

1.1.2023

---

Yksikön palveluesimies vastaa palveluasumisen toiminnasta ja hänellä on soveltuva, vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto. Esihenkilö edellytetään alan tuntemusta sekä riittävää (vähintään 2 vuoden) johtamiskokemusta.

## **5.2. Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen**

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi vähintään yksikön luvan mukainen ja asiakkaiden palvelutarpeita huomioiva määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilöstöllä on sosiaalihuollon henkilöstöstä annetun kelpoisuuslain (272/2005) ja asetuksessa (608/2005) tai laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) mukainen kelpoisuus. Avustavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltuva osaaminen.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavia ja yhteistyökykyistä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Palveluntuottajan tulee viivytyksettä vaihtaa palveluhenkilöstönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei ole soveltuva kyseiseen tehtävään.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Henkilökunnalla tulee kielitaidollisesti olla edellytykset ymmärtää ja käyttää asiakkaiden vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa henkilökunnan määrässä ja koulutustasossa tapahtuneet muutokset välittömästi tilaajalle ja valvontaviranomaisille.

1. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla on Valviran hyväksymä ammattihenkilö-kelpoisuus.
2. Palveluasumisyksikön henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset. Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää myös vuokratyötä järjestäessään sijaisuuksia akuuteissa poissaoloissa.
3. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma.
4. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu palveluasumisyksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vammaistyössä tarvittava erityiosaaminen, lääkehoidon osaaminen, asiakastyön dokumentoinnin osaaminen, tietotekniikkaosaaminen sekä ensiapu-, ja turvallisuusvalmius ja niiden ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
5. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
6. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
7. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vuosittain. Selvitysten on oltava esitettävissä tilaajalle pyydettyä. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toimintayksikön toimintaa kehitettäessä.

Tuottaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijat tulee hyväksyttää tilaajalla.

Palveluun kuuluu laaja-alainen osaaminen palvelun asiakkaiden erilaisiin vaihteleviin tarpeisiin ja taustoihin liittyvistä tilanteista ja diagnooseista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sillä on tarvittaessa käytettävissään hyvä asiantuntemus tarvittavilla erityisosaamisen osa-alueilla.

### **5.3. Henkilöstön määrä**

Henkilöstön määrän ja koulutusrakenteen tulee vastata asiakkaiden tarpeita. Palveluyksikön henkilöstöstä tulee löytyä asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista ja yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy. Palveluntuottaja sitoutuu muuttamaan henkilöstöä ja sen mitoitusta tarvittaessa vastaamaan asiakkaiden välttämättä tarvitsemaa palvelutarvetta. Missään vaiheessa henkilöstön määrä tai koulutustaso ei saa alittaa aluehallintoviranomaisen vaatimaa tasoa. Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolot korvataan sijaisella.

Asumisessa välttämätön palvelukokonaisuus ja asiakkaiden yksilöity palvelutarve määrittävät sopivan henkilöstömäärän. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan palveluntuottajaan työsuhteessa oleva välittömään avustamistyöhön osallistuvat työntekijät. Lähiesihenkilöt luetaan myös mitoitukseen siltä osin, kun he osallistuvat avustamistyöhön.

Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palveluntuottaja järjestää sijaisen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käytössä on riittävä määrä henkilöstöä kaikissa tilanteissa. Sijaisena voidaan käyttää myös vuokratyövoimaa ja nämä lasketaan henkilöstömitoitukseen siltä osin, kuin he sijaistavat avustamistyössä olevaa henkilöstöä.

## **6. Laadun hallinta ja johtaminen**

Asumisyksikköä johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä asiakkaan suunnitelmat ja tavoitteet tilaajalle.

Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatuvaatimukset.  
Palvelun laatuvaatimukset ovat palveluntuottajalla kaikille nähtävillä ja ne toimitetaan tilaajalle pyydettyä.
2. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Toimintasuunnitelma on kaikille nähtävillä ja se toimitetaan tilaajalle pyydettyä.
3. Palveluntuottajalla on vaikeavammaisten palveluasumisen palvelukokonaisuuden ja laatuvaatimusten mukaiset menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena.
4. Palveluntuottajalla on selkeä henkilöstösuunnitelma, jossa on esitettyä henkilökunnan erityisvastuualueet ja erityistehtävät. Palveluntuottajan henkilöstörakenne palvelee toimintaa.

1.1.2023

---

5. Palveluntuottajalla on käytössä asiakastietojärjestelmä, joka koskee kullakin hetkellä palvelujen piirissä olevia asiakkaita. Tietojärjestelmä sisältää kaikki sellaiset tiedot mitä tarvitaan varmistamaan asiakastyön turvallisuus, jatkuvuus sekä luotettavuus.
6. Asiakastietojen dokumentointi on ajan tasalla olevaa ja asiakasta kunnioittavaa. Kirjaamisen laatua ja osaamista arvioidaan säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta säännöllisesti. Asiakkaille mahdollistetaan osallisuus itseään koskevien asioiden kirjaamiseen.
7. Palveluntuottaja arvioi asumisyksikön toiminnan tuloksia asiakas-, prosessi-, henkilöstö- ja talousnäkökulmista.
8. Palveluntuottajalla on käytössä RAI- tai vastaava järjestelmä viimeistään 12 kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta. Asumisyksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa hyödynnetään RAI- tai vastaavaa arviointijärjestelmää. Henkilöstö on koulutettu järjestelmän käyttöön ja yksikössä on nimetty vastaava. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakkaista ensimmäisen arvion yhden (1) kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta ja vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön tulokset Helsingin kaupungin vammaistyön käyttöön.
9. Asumisyksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt työntekijöille sekä säännölliset asukaskokoukset asukkaiden kanssa.
10. Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi. Asiakaspalautteen antaminen on helppoa ja käsitellään luottamuksellisesti. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Helsingin kaupungin tuottamat asiakastyytyväisyyskyselyt. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä. Tulokset on toimitettava pyydettyä.
11. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan asiakasosallisuutta palveluasumisyksikössä palvelun kehittämisessä ja toimintakäytänteiden sopimisessa järjestämällä yhteisiä asukastilaisuuksia/asukaskokouksia vähintään kaksi kertaa vuodessa ja niin usein, kuin asukkaat haluavat.
12. Palveluntuottajan tulee toteuttaa asumisyksikön omavalvonta Valviran 1.4.2015 antamien ohjeiden mukaisesti (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.07.2011) alkaen. Palveluntuottajalla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun valvonnasta. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti täyttää laissa säädetyt toimintaedellytykset ja tästä johtuen myös jatkuvasti arvioida toimintaedellytyksiään. Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksikön toimintaa. Omavalvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on syytä liittää organisaation/yksikön laadunhallintajärjestelmään. Omavalvonnan kehittämisessä voidaan käyttää apuna myös vertaisarviointia, jossa toimintayksiköt arvioivat toistensa toimintaa.
13. Palveluntuottajan tulee huolehtia turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja noudattaa toiminnassaan sen toimintaan liittyviä periaatteita.

### **6.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus**

Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Toiminnassa tulee toteuttaa toimintakykyä edistävää ja tukevaa työtä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta sekä omien voimavarojen käyttöä. Toimintakykyä edistävällä työotteella tuetaan ja ohjataan päivittäisiä toimintoja. Asiakasta motivoidaan mahdollisuuksien mukaan omatoimiseen liikkumiseen ja aktiiviseen elämäntapaan. Ulkoilumahdollisuus on järjestettävä joustavasti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.



Asumisyksikön toiminta-ajatusta koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän lähiyhteisönsä tiedossa ja näkyvillä.
2. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaan mahdollisuuteen elää aktiivista elämää.
3. Toiminta-ajatuksessa huomioidaan läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan aktiiviseen elämään, mikäli asiakas niin haluaa.
4. Jokaiselle asiakkaalle voidaan nimetä vastuutyöntekijä, jos se on hänelle tarpeen ja hän sen haluaa.

## **7. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset**

Palvelun tuottajalla tulee olla Aluehallintoviraston lupa ympärivuorokautiselle toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan, mikäli kyseessä on ympärivuorokautinen palvelu.

Palveluntuottajan tulee laatia seuraavat suunnitelmat: lääkehoitosuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011) ja turvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

## **8. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset**

### **8.1. Vuokra, elämismenot ja asiakasmaksut**

Asiakas maksaa itse asunnon vuokran, muut asumisen kustannukset (esim. saunavuoro) ja omat elämismenonsa.

Elämismenoilla tarkoitetaan kaikkia niitä normaaleja ja jokapäiväisiä menoja, joita jokainen tavanomaisissa päivittäisissä toimissaan tarvitsee; ruokatarvikkeet, sähkön kulutus, tietotekniikka- ja puhelinkulut, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, terveydenhuollon menot, parturi-kampaamokulut, harrastukset, vaatemienot ja matkakustannukset.

Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra tulee olla kohtuullinen. Kohtuullisena vuokrana pidetään vuokran määrää, joka ylittää enintään 10 % Kelan määrittämän eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumiskustannuksista tai ARA säännellyissä kohteissa noudattaa niitä koskevaa lainsäädäntöä ja määräyksiä

Asiakkaan vuokraan jyvitetään asukkaiden yhteiskäytössä olevat tilat. Ryhmäasumisessa vuokraan sisältyy myös yhteisten tilojen (esim. olohuone ja muut yhteiset tilat) jyvitys. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja kuten toimisto- tai sosiaalityötiloja ei jyvitetä asiakkaan vuokraan.

Asuinhuoneistosta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Sosiaali- ja terveystoimiala ei ole tämän sopimuksen osapuoli. Asiakkaan asumismenojen tulee pysyä kohtuullisina. Vuokrien tarkistus voi olla enintään pääkaupunkiseudun asuntojen vuokrien vuosimuutosprosentin mukainen ([www.stat.fi/til/asvu](http://www.stat.fi/til/asvu)).

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Palveluntuottaja perii asiakkaalta vuokran ja asiakas vastaa vuokran maksusta palveluntuottajalle. Kaupunki ei vastaa maksamattomista vuokrista. Asiakas ei maksa ateriamaksuja poissaoloajaltaan. Palveluntuottaja ilmoittaa Helsingin kaupungille asukkaiden syömät ateriat, ja ateriamaksun asukkailta perii kunta. Mikäli yksikössä tehdään yhteishankintoja (esim. siivousvälineet ym.), voi kustannukset perii käyttöperusteisesti asiakkaalta sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemien hintojen mukaisesti. Mikäli asiakkaan maksut jäävät maksamatta palveluntuottajalle on niistä aina ilmoitettava Tilajalle.

## 8.2. Palvelumaksu

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala maksaa palvelumaksun palveluntuottajalle korvauksena asiakkaan tarvitsemista vaikeavammaisten palveluasumisen palveluista sopimuksen mukaan. Palvelumaksu sisältää asiakkaan henkilökohtaisen avustamisen ja huolenpidon kustannukset, yleisten tilojen siivouksen sekä kaikki tässä palvelukuvauksessa mainitut päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittavan avun:

- Kodissa, yhteistiloissa, asuinrakennuksen yleistiloissa ja piha-alueella liikkuminen, ravitsemus, ruuan valmistus ja syöminen, henkilökohtainen hygienia (iho, hiukset, kynnet, suu, erittäminen ym.), terveydentilan seuranta, ja muutoksiin reagointi tarvittavalla tavalla, pukeutuminen, vaatteiden ja asunnon kunnosta huolehtiminen, lepo ja uni sekä yksityisyyden turvaaminen.
- Aktiiviteetti ja toiminnallisuus ja emotionaalinen tuki.
- Kodin ulkopuolella tapahtuvassa asiointissa avustaminen, esim. lääkärikäynnit ja kuntoutukseen avustaminen sekä ruokatarvikkeiden osto ja asiointi virastoissa (saattoapu).
- Aktiivisessa käytössä olevien henkilökohtaisten apuvälineiden kunnan tarkistaminen päivittäin ja tarvittavien huoltotoimenpiteiden tekeminen/vireille laitto.
- Muu asiakkaan päivittäisessä asumisessaan tarvitsema apu, joka sovittu palvelusitoumuksessa.
- Välttämättömän avun tulee olla saatavilla tarvittaessa ympäri vuorokauden toteutettuna kyseistä asumisyksiköstä tai sen lähiympäristöstä.
- Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikein mitoitettua ja osaavaa ja asiakasta kunnioittavaa.
- Turvallinen lääkehoito
- Palveluntuottajalla tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon, kun kyse on työntekijöiden ergonomiaseikoista johtuvat tarpeet, kuten ei-henkilökohtaiset päivittäisten toimintojen ja liikkumisen apuvälineet sekä erilaiset nostolaitteet ja

hoitovuoteet. Palveluntuottaja vastaa varusteiden hankinnasta ja niistä aiheutuvista kustannuksista sekä huollosta.

- Mikäli sopimuskaudella tulee palveluun tai asiakasmaksuihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.

### **8.3. Ateriamaksu**

Palveluntuottajalla tulee olla valmius kattavan ruokapalvelun tarjoamiseen. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, välipalasta, päivällisestä ja iltapalasta.

Asiakas saa halutessaan ateriapalvelut palveluntuottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Ateriamaksut laskutetaan kunnalta sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemien hintojen mukaisesti siinä laajuudessa, kuin asiakas on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt. Kunta perii asiakkaalta ateriamaksut sen mukaisesti, mitä palveluntuottaja on ilmoittanut.

Mikäli asiakas valmistaa itse ateriansa henkilökunnan avustuksella, maksaa hän itse aterioiden valmistukseen käytettävät tarvikkeet ja ruoan valmistamiseen tarvittavat muut menot kodissaan, jolloin ateriamaksut eivät koske häntä.

Täysihoidon ateriapakettiin kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala. Erityisruokavaliosta ei peritä eri hintaa. Kuukaudessa asiakkaan maksama ateriamaksu ei saa ylittää sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemää enimmäismäärää.

### **8.4. Asiakkaan poissaolot**

Helsingin kaupunki suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden vuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esim. matka, loma tai sairaus) palvelusta laskutetaan enintään seitsemältä (7) vuorokaudelta. Asiakkaan lähtöpäivä ja saapumispäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajan erikseen ilmoittamalle yhteyshenkilölle asukkaan lähtö ja saapuminen sekä olennainen palvelutarpeen muutos. Jos asiakkaan lähtö- ja/tai saapumisilmoitus on jäänyt tekemättä, on laskutus poissaolopäiviltä 50 % siitä vuorokausihinnasta, joka muutoin olisi laskutettavissa.

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Ateriamaksuja asiakas ei maksa poissaoloajaltaan eikä ateriamaksuja voi periä myöskään Helsingin kaupungilta.

Kuolemantapauksissa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

Tilaaja päättää palvelun lopettamisesta asiakaskohtaisella päätöksellä selvitettyään asiakkaan ja palveluntuottajan mielipidettä. Mikäli asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, on palveluntuottajalla kuitenkin velvollisuus huolehtia palvelusta, kunnes asiakkaalle on löydetty hänen etunsa ja tarpeensa mukainen toinen asumispalvelu.

## **9. Sopimuskauden aikainen yhteistoiminta**

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua osana sen toteuttamista. Palveluntuottajan on kehitettävä omaa toimintaansa palvelun tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotava tietoa sopimukseen kuuluvaan yhteistyöhön.

Kunta valvoo ja seuraa palvelun laatua ja sopimuksen mukaisen toiminnan toteutumista. Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava pyydettyjä dokumentteja (esim. omavalvontasuunnitelma, henkilöstöluettelo ja toteutuneet työvuorolistat) tilaajalle. Lisäksi vuosittain pyydetään joidenkin palvelun käyttäjien suunnitelmat ja päivittäiskirjaukset tietyltä ajanjaksolta, jotta voidaan yksilötasolla seurata palvelun toteutumista.