



Palvelunkäyttäjien kokemusten hyödyntäminen asumispalveluiden valvontaprosessin kehittämisessä

Vesa Piikki

Opinnäytetyö ylempi AMK

Kesäkuu 2022

Sosiaali- ja terveysala ylempi AMK

Kliinisen asiantuntijan koulutusohjelma

Piikki Vesa

Palvelunkäyttäjien kokemusten hyödyntäminen asumispalveluiden valvontaprosessin kehittämisessä

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kesäkuu 2022, 79 sivua

Sosiaali- ja terveysala, Kliinisen asiantuntijan koulutusohjelma, Opinnäytetyö YAMK

Julkaisun kieli: Suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Mielenterveyskuntoutujien hyvä asuminen on kuntoutumisen ja mielekkään elämän perusasioita. Asumisen onnistuminen on niin inhimillisesti yksilön kannalta kuin yhteiskunnallisestikin tärkeää. Asunnottomuus, huonot asuinolot ja riittämättömän tuki heikentävät palvelunkäyttäjän hyvän arjen toteutumista ja aiheuttavat yhteiskunnalle huomattavia kustannuksia ongelmien pitkittymisen myötä. Palvelunkäyttäjien kokemusten hyödyntäminen asumispalveluiden sisällön ja valvonnan kehittämisessä auttaa rakentamaan sellaisia palveluita, jotka vastaavat palvelunkäyttäjien tarpeisiin. Palvelunkäyttäjien osallisuuden lisääminen on kansallisesti asetettu tavoitteeksi palveluiden parantamiseksi.

Opinnäytetyön avulla pyrittiin selvittämään asumisyksikön asukkailta heidän kokemuksensa hyvän asumisen tekijöistä siten, että ne tukisivat Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin Psykososiaalisen kuntoutuksen -tulosyksikön ostamien asumispalvelujen valvonnan ja laadun kehittämistä. Palvelunkäyttäjien kokemusten selvittämiseksi ja valvontatyökalun kehittämismenetelmäksi valikoitui palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun avulla palvelunkäyttäjien kokemus saadaan esiin ja samalla se haastaa ammattilaisia tarkastelemaan näkemyksiä palveluiden kehittämisestä.

Opinnäytetyön kehittämistehtävä toteutus tapahtui vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin asumispalveluiden hankintaan osallistuvien ammattilaisten näkemyksiä hyvän asumisen tekijöistä asukkaiden näkökulmasta. Toisessa vaiheessa haastateltiin asumisyksikön asukkaita (n=5) ja heidän kokemusten ja ajatusten pohjalta määriteltiin seitsemän hyvän asumisen tekijää. Kolmannessa vaiheessa asukkaiden ja ammattilaisten ajatuskartoista muodostettiin yhteinen ajatuskartta. Lopuksi muodostettiin ehdotus uudesta asumispalveluiden valvontatyökalusta, jossa arvioidaan palveluntuottajalle esitettyjen väittämien kautta hyvän asumisen toteutumista.

Asumispalveluiden valvontaa voidaan kehittää asukkaiden kokemuksia hyödyntäen. Asukkaiden kokemusten sisällyttäminen osaksi valvontaprosessia ei edellytä lisäpanostuksia valvonnan toteuttamiseen. Palvelunkäyttäjien kokemusten hyödyntäminen valvonnan ja palveluiden kehittämisessä tulisi olla vakiintunut käytäntö organisaatioiden toimintaa. Kansallinen ohjaus tukee palvelunkäyttäjien osallisuuden lisäämistä toiminnan kehittämisessä.

Avainsanat (asiasanat)

mielenterveyskuntoutajat, asumispalvelut, hyvä asuminen, kokemus, valvonta, asukas

Piikki Vesa

Utilizing the experience of service users in improving the supervision process

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, June 2022, 79 pages

Master's Degree Program in Advanced Nursing Practice

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Arranging quality housing for mental health rehabilitation is a basic element of rehabilitation and meaningful living. It is important for both the humanity of the individual as well as the wider society that housing can be arranged. Homelessness, poor living conditions, and lacking support weaken the quality of the service user's ordinary life and cause remarkable societal costs as problems go on for longer. Using the experiences of the service users in developing the content and supervision of housing services can help build services that meet the needs of the service users. Raising the participation of the service users has nationally been set as a goal in order to improve services.

The aim was to, via the thesis, investigate the experiences of the residents of a housing unit on the factors of good housing in order to support the development of supervision and quality in housing services bought by the Psychosocial Rehabilitation -profit centre of the South Karelia Social and Health Care District. Service design was chosen as the method for investigating the experiences of the service users and developing a supervision tool. With the help of service design, the experience of the service users can be brought forward while simultaneously challenging professionals to examine their views on the development of services.

The theses that was implemented in a form of a development project proceeded through stages. The first stage focused on finding out views on factors of good housing from the professionals involved in the purchasing of housing service, with emphasis put on the perspective of the resident. In the second stage, the residents of a housing unit were interviewed, and the seven factors of good housing were specified based on their experiences and thoughts. In the third stage, the professional and resident opinions were combined into a single mind map. Lastly, a proposal was formed for a new supervision tool for housing services, that evaluates the realisation of good housing through statements made to service providers.

The supervision of housing services can be improved with the utilization of resident experiences. The inclusion of their experience as a part of the supervision process does not require additional investment in the fulfilment of supervision. The utilization of service user experience in improvement of supervision and services ought to be standard practice within the organization. National direction supports raising the service users' participation in development.

Keywords/tags (subjects)

housing services, mental health rehabilitation, good housing, experience, supervision, resident,

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja kehittämistehtävät	8
3	Asumispalvelut	9
3.1	Asumispalveluiden nykyisen rakenteen taustaa	10
3.2	Asumispalveluiden nykytila Eksotessa	11
3.3	Asumispalveluiden laatu	14
3.4	Asumispalveluiden laadun valvonta ja kehittäminen	17
4	Toteutussuunnitelma	20
4.1	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä.....	20
4.2	Opinnäytetyöhön sisältyneen tutkimuksen toteutuksen vaiheet	22
4.2.1	Työpaja 1.....	22
4.2.2	Asukkaiden haastattelut	23
4.2.3	Työpaja 2.....	23
4.2.4	Työpaja 3.....	24
4.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	24
5	Toteutus ja tulokset	25
5.1	Kohti hyvän asumisen tekijöitä	25
5.2	Asukkaiden kokemus hyvästä asumisesta	26
5.3	Hyvän asumisen tekijät	31
5.4	Hyvän asumisen tekijöiden toteutumisen ja valvonnan nykytila	33
5.5	Valvontatyökalun laatiminen	37
5.5.1	Valvontatyökalun rakenne ja käyttö.....	38
5.5.2	Asukkaiden hyvän asumisen tekijöiden valvonta	39
6	Johtopäätökset	43
6.1	Jatkotutkimusaiheet ja kehittämissuositukset	46
	Lähteet	48
	Liitteet	52
	Liite 1. Valvontakäynnin runko (Eksote 2019)	52
	Liite 2. Tutkimuslupa liitteineen.....	55
	Liite 3. Tiedote tutkimuksesta.....	58
	Liite 4. Valvontatyökalu.....	60

Kuviot

Kuvio 1. Potilaspaikkamäärä Etelä-Karjalassa psykiatrian osastoilla 2008-2018.....	11
Kuvio 2. Asiakasmäärä Eksoten asumispalveluissa (ostopalvelut) 2011-2021.....	12
Kuvio 3. Asumispäivien määrä Eksoten asumispalveluissa (ostopalvelut) 2011-2021.....	12
Kuvio 4. Perinteisen tuotekehittämisen ja palvelumuotoilun eroja.....	21
Kuvio 5. Tuulaniemi (2011) on jakanut prosessin palvelumuotoilun hyödyntämisestä organisaa- tiossa viiteen osa-alueeseen.....	22
Kuvio 6. Tutkimuksen toteutuksen vaiheet.....	22
Kuvio 7. Hyvän asumisen tekijät asukkaan näkökulmasta ammattilaisten ehdottamina.....	26
Kuvio 8. Hyvän asumisen tekijät asukkaan A näkökulmasta.....	27
Kuvio 9. Hyvän asumisen tekijät asukkaan B näkökulmasta.....	28
Kuvio 10. Hyvän asumisen tekijät asukkaan C näkökulmasta.....	29
Kuvio 11. Hyvän asumisen tekijät asukkaan D näkökulmasta.....	30
Kuvio 12. Hyvän asumisen tekijät asukkaan E näkökulmasta.....	31
Kuvio 13. Hyvän asumisen tekijät asukkaiden määrittäminä.....	32
Kuvio 14. Esimerkkikuva valvontatyökalun rakenteesta.....	39

Taulukot

Taulukko 1. Asukkaille merkitykselliset tekijät ja ehdotus niiden valvonnasta.....	34
--	----

1 Johdanto

Kunta on veloitettu järjestämään asumispalveluja ”henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2021, §21). Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä määrätään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta, jossa todetaan, että kunta (tai kuntayhtymä) voi järjestää palvelut omana toimintana, yhteistyössä muiden kuntien tai kuntayhtymien kanssa, hankkimalla palvelut palveluntuottajilta tai antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733, §4). Mikäli palvelu hankitaan yksityiseltä palveluntuottajalta, sen tulee tasoltaan vastata kunnalliselta toimijalta edellytettyä tasoa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733, §4). Jälkimmäisessä tapauksessa kuntaa ohjaa laki julkisista hankinnoista (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista L 29.12.2016/1397).

Psykiatrian asumispalveluiden piirissä oli Suomessa vuonna 2020 yhteensä 8 209 henkilöä. Asumispalvelut tilastoidaan ympärivuorokautisiin ja ei-ympärivuorokautisiin palveluihin. Tilastointia tuossa muodossa on tehty vuodesta 2006 lähtien. Tarkasteluajankohtana palvelunkäyttäjien määrä on noussut vajaasta kuudesta tuhannesta nykyiseen reiluun kahdeksaan tuhanteen. Palveluntuottaminen on keskittynyt yksityisille toimijoille, joiden markkinaosuus oli vuonna 2020 91 %. Palveluiden käyttäjistä 54 % oli ympärivuorokautisen hoidon piirissä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021, 18.)

Etelä-Karjalassa alueen kunnat ovat keskinäisellä sopimuksella keskittäneet sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalolle (Eksote). Mielenterveys- ja päihderusteista asumispalvelua tuotetaan Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön omana palvelutuotantona. Tämän lisäksi asumispalveluita hankitaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Vuonna 2021 palveluiden hankintaan oli Eksoten talousarviossa varattu 4,8 miljoonaa euroa. Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön mukaan asumispalvelujen hankintakustannusten nousu on merkittävää. Vuonna 2022 kustannusten kasvu tulee olemaan noin 20 %. Kokonaiskustannukset ovat tällöin n. 5,7 miljoonaa euroa. (Etelä-Karjala sosiaali- ja terveystalossa sähköinen raportointi PowerBI 2022.)

Viimeisten vuosikymmenten aikana kilpailutukseen liittyvä lainsäädäntö on muuttunut aiempaa yksityiskohtaisemmaksi, mikä on lisännyt sopimusosaamiseen liittyviä vaatimuksia. Hankinta toimii pohjana sopimukselle, jonka laatimisen ja toteuttamisen mukaiset eri vaiheet vaativat laaja-alaista osaamista. Hankintaprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: suunnittelu ja valmistelu, kilpailutus ja sopimuskauden aikainen toiminta. (Koskelainen, Pohjonen, Anttila & Passera 2013, 9.)

Vaikka Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö vastaa mielenterveys- ja päihdeperusteisten asumispalveluiden tuottamisesta ja hankinnasta, asumisen palveluiden tilaajana se ei pysty tekemään hankintaa itsenäisesti. Hankintaprosessin laillisuudesta ja oikeista toimintatavoista vastaa Eksoten hankintatoimi. Hankintatoimeen on keskitetty sellaista osaamista, että sillä pystytään vastaamaan kilpailutuksen juridiseen ja sisältöosaamiseen. Tämän myötä hankintaosaamisen varmistaminen on noussut merkittävään osaan ja hankinnan toteutus vaatii aiempaa enemmän henkilöstöresursseja. Palveluiden tuottaminen on vahvasti keskittynyt isoille toimijoille, joilla on hyvät valmiudet olla mukana eri hankintaprosesseissa.

Kilpailutukseen perustuva asumispalveluiden hankinta luo haasteita pidempiaikaisten kumppanuuksien luomiseen. Tyypillinen kilpailutuksen sopimuskausi on kaksi vuotta ja usein sopimuksessa on mahdollisuus optiovuosiin. Palveluiden käyttäjien näkökulmasta kaksi vuotta voi olla lyhyt aika. Kumppanuuden luomisessa kehittäminen on pitkäjänteistä työtä ja esimerkiksi kahden vuoden sopimuskausi ei välttämättä edesauta kehitystyötä. Kilpailutuksessa usein palvelun hankinnan perusteeksi asetetaan hinta ja laatu. Usein hintaa painotetaan laatua korkeammalle. Voi siis käydä niin, että hyväksikin havaittu yhteistyö palvelutuottajan kanssa päättyy kilpailutuksen myötä. (Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö 2022.)

Salo (2016) nostaa laajaan Iso-Britanniassa tehtyyn sosiaali-, terveys- ja koulutuspalvelujen hankintaan liittyvään tutkimukseen pohjautuen esiin sen, että kilpailutuksen myönteistä vaikutusta palvelun laatuun, taloudellisuuteen ja vaikuttavuuteen mahdollisesti korostetaan liikaa. Suomessa ei löydy tutkittua tietoa siitä, että markkinaehtoinen kilpailuttaminen olisi parantanut tuotettavan palvelun laatua. Päinvastoin palvelujen kilpailutus on Salon (2016) mukaan vaikuttanut siihen, että ne ovat standardisoituneet, mikä taas ei aiempien tutkimusten perusteella suinkaan ole paras tapa kehittää laadukkaita ja vaikuttavia mielenterveys- ja päihdepalveluja. Kehitys on vienyt suuntaan,

jossa palvelun tilaaja, tuottaja, sitä käytännössä tekevä työntekijä ja palvelunkäyttäjä ovat aiempaa kauempana toisistaan. (Salo 2016.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan mielenterveysperusteisesti järjestettyä asumispalvelua. Palvelunkäyttäjien suuren määrän ja heidän heikon yhteiskunnallisen asemansa johdosta palvelun järjestämiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Näkökulma on asukaslähtöinen: miten hyvän asumisen tekijöitä voidaan tunnistaa ja määrittää palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntäen? Toimivilla asumispalveluilla on yhteiskunnallisesti merkittävä tehtävä. Asumispalveluiden toimivuus liittyy ensisijaisesti palvelunkäyttäjän mahdollisuuksiin toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Julkisen talouden lisäksi asumispalveluiden toimivuuden vaikutukset ulottuvat laajasti yhteiskunnan eri viranomaisten toimintaan ja palveluiden järjestämiseen. Palvelujen käyttäjien kokemuksia hyödyntämällä opinnäytteessä pyritään rakentamaan asumisen ostopalveluihin valvontatyökalu, joka huomioi asiakkaan näkökulman palvelujen kehittämisessä.

Tässä opinnäytetyössä aiheen käsittely on jaettu neljään osaan: luvussa 2 kuvataan tarkemmin opinnäytetyön tavoitteita ja niiden saavuttamiseksi laadittuja kehittämistehtäviä. Luku 3 keskittyy taustoittamaan asumispalvelujen nykytilannetta tutkimuksen kohteena olevassa Eksotessa sekä kuvaamaan asumispalvelujen laadun ja niiden valvonnan ja kehittämisen kriteereitä. Luvussa 4 esitellään käytetty tutkimusaineisto ja -menetelmät sekä toteutuksen suunnittelu ja tutkimuksen eri vaiheet. Luku 5 keskittyy tutkimuksen toteutuksiin tuloksiin ja hyvän asumisen tekijöihin sekä valvontatyökalun kehittämiseen ja liittyvään pohdintaan.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalveluiden valvonnan kehittäminen Eksotessa.

Kehittämistehtävät voidaan tiivistää kahdeksi kokonaisuudeksi, joiden tavoitteena on:

1. Hyvän asumisen tekijöiden tunnistaminen ja määrittäminen palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntäen
2. Asumisen ostopalvelujen valvontatyökalun rakentaminen hyödyntäen palvelunkäyttäjien kokemuksia

Opinnäytetyössä selvitetään palvelunkäyttäjien kokemuksia siitä, mitä he asumispalvelulta haluavat. Tavoitteena on tunnistaa ne tekijät, jotka asukkaiden mielestä muodostavat hyvän asumisen. Kehittämismenetelmäksi on valittu palvelumuotoilu, koska tavoitteena on pysyvä muutos palveluiden kehittämiseksi yhdessä palvelukäyttäjien kanssa. Palvelumuotoilun tukena toimivat asukkaiden haastattelut ja asukkaiden kanssa laadittavat ajatuskartat sekä aiempien samaa aihepiiriä käsittelevien tutkimusten tulokset.

Tutkimuksen synnyttämää tietoa tullaan hyödyntämään asumispalvelujen valvontaprosessin kehittämisessä. Tavoitteena on varmistaa, että palvelun käyttäjät tulevat kuulluksi ja valvonta kohdistuu tulevaisuudessa heidän näkökulmastaan merkityksellisiin asioihin. Palvelukäyttäjien kokemusten perusteella kehitetään valvontatyökalu, joka valvoo hankintasopimuksissa sovittujen ehtojen toteuttamista asukkaiden esiin nostamat hyvän asumisen tekijät huomioiden. Valvontatyökalu auttaa huomioimaan palvelunkäyttäjien kokemukset ja sisällyttämään ne osaksi laadun valvontaa ja kehittämistä.

Kilpailutettavat asumispalvelut ovat laaja ja moniulotteinen kokonaisuus. Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti ostopalveluina tuotettavien asumispalveluiden valvontaprosessiin tutkimuksen kohteeksi valitussa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden alueella. Rajaus on perusteltu sekä opinnäytteen laajuuden että tulosten käytännön hyödyn näkökulmasta: tulosten pohjalta rakentuvat mahdolliset kehittämistoimet voidaan kohdentaa Eksoten vaikutuspiirissä olevaan toimintaan ja näin aidosti vaikuttaa niin meneillään oleviin asumisen ostopalveluihin kuin tulevien hankintojen kautta tuotettaviin palveluihin.

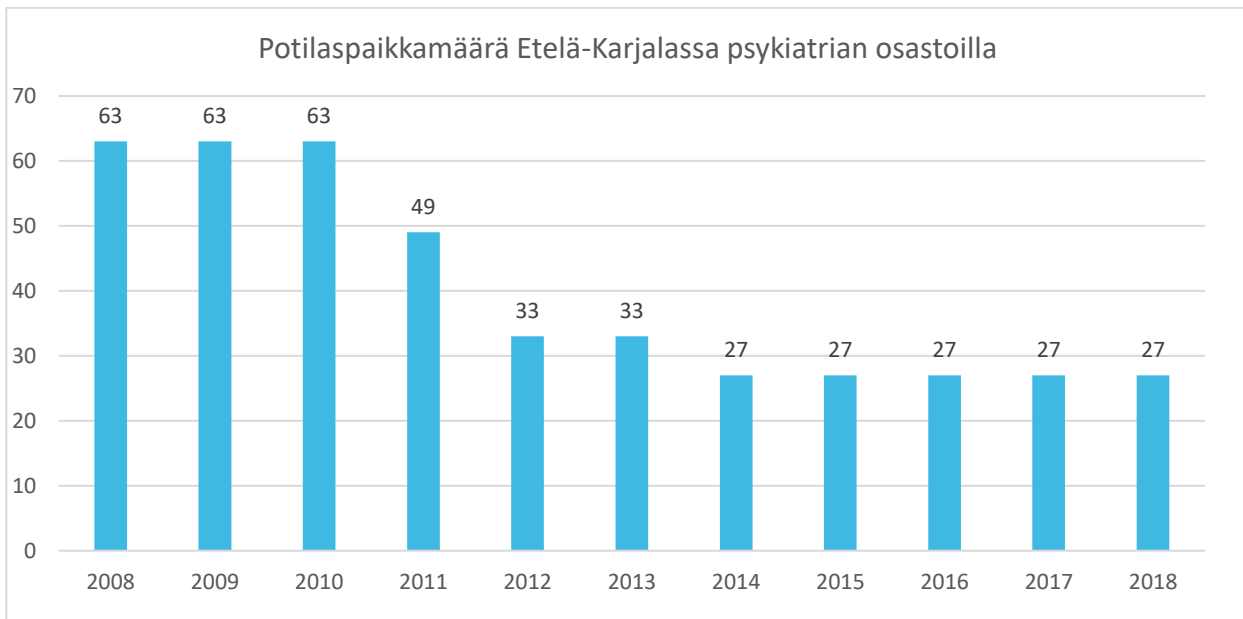
3 Asumispalvelut

Asumispalveluita tarkastellaan tässä opinnäytetyössä jaettuna neljään osa-alueeseen. Aluksi tarkasteltavan asumispalveluiden nykyisen rakenteen taustalla on mittavat rakennemuutokset psykiatristen sairaansijojen vähenemisestä johtuen ja markkinaehtoisen asumispalveluiden lisääntymisen myötä. Toisena osa-alueena olevan Eksoten alueen asumispalveluiden nykytilan kuvaamisen jälkeen siirrytään tarkastelemaan asumispalveluiden laadun määritelmää. Neljännessä osa-alueessa tarkastellaan valvonnan nykytilaa ja kehittämisen kohteita.

3.1 Asumispalveluiden nykyisen rakenteen taustaa

Asumispalvelujen kehittymien voidaan jakaa ajallisesti kolmeen vaiheeseen. Niistä ensimmäinen ajoittuu 1970-luvun alusta 1990-luvun puoleen väliin ja toinen siitä edelleen vuoteen 2005 asti. Nämä vaiheet liittyivät psykiatristen sairaalapaikkojen vähentämiseen. Kolmantena vaiheena on vuodesta 2005 alkanut muutos, jossa sosiaalipalvelujen tuottajina toimivat julkisten toimijoiden sijaan suuryritykset. (Salo 2019, 8, 19-24.) Mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalveluiden kehittyminen on ollut ratkaisevassa asemassa sen mahdollistaessa heidän siirtymisensä sairaalahoidosta asteittain kohti itsenäistä asumista (Dalton-Locke, Attard, Killaspy & White 2018).

Eksote on perustettu vuonna 2010, jolloin Eksoten psykiatrian osastoilla oli yhteensä 63 potilaspaiikkaa. Imatran kaupunki tuli Eksoten täysjäseneksi vuoden 2016 alusta. Imatran kaupungilla oli vuoden 2016 huhtikuun loppuun perusterveydenhuollossa yhdistetty mielenterveys- ja päihdeosasto, jossa psykiatrian potilaspaiikkoja oli noin 10. Tehtyjen rakennemuutosten jälkeen Eksoten psykiatrian potilaspaiikkamäärä on vakiintunut nykyiseen tasoon eli 27. Etelä-Karjalan väestömäärä on laskenut vuoden 2010 133 000 asukkaasta vuoden 2020 127 000 asukkaaseen. Etelä-Karjalan alueella psykiatristen sairaalasisijojen määrä suhteessa väestöön on maan alhaisin eli n. 0,2 sairaansijaa per 1 000/asukasta. Muutokset sairaalapaikkojen määrässä noudattaa Etelä-Karjalassa valtakunnallista kehitystä. Eksoten alueella psykiatristen sairaaloiden potilaspaiikkamäärien väheneminen on ollut huomattavaa (ks. Kuvio 1. Potilaspaiikkamäärä Etelä-Karjalassa psykiatrian osastoilla 2008-2018). (Eksoten Aikuisten monialaisten palvelujen kehitys 2010-2020 2022.)



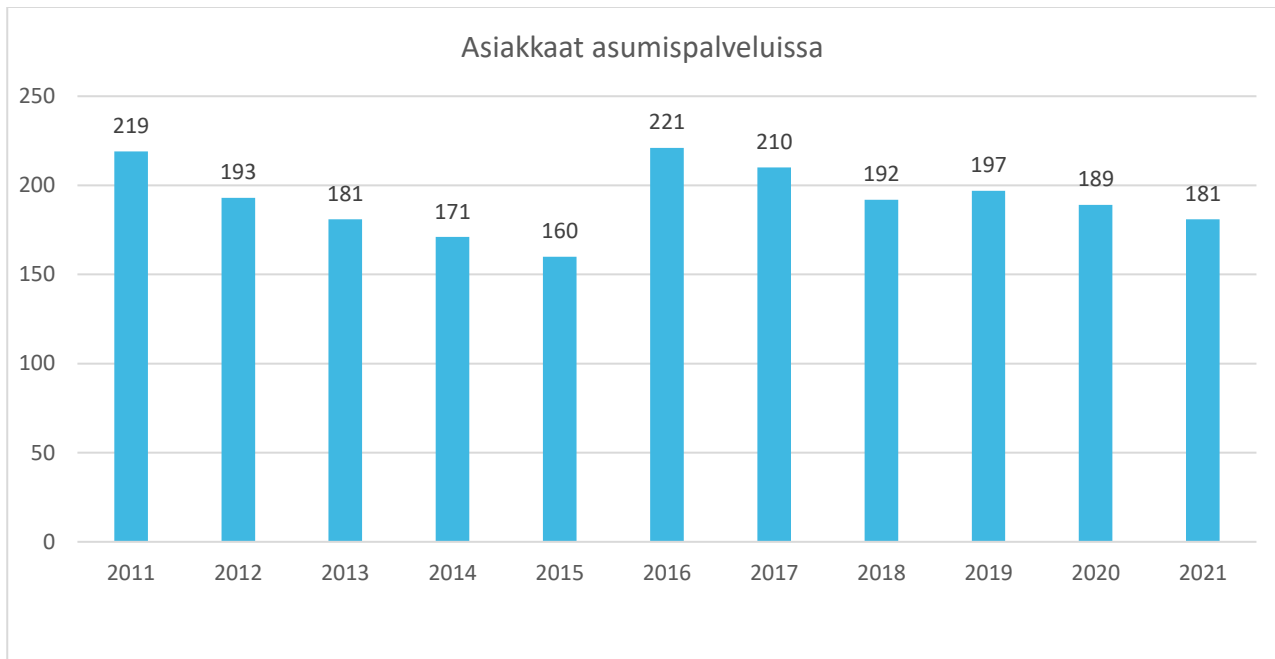
Kuvio 1. Potilaspaikkamäärä Etelä-Karjalassa psykiatrian osastoilla 2008-2018 (Eksoten Aikuisten monialaisten palvelujen kehitys 2010-2020 2022.)

Asumisen palvelut ovat sosiaalihuollon palveluita, vaikka niiden tausta onkin vahvasti kytköksissä terveydenhuollon rakennemuutokseen psykiatrisen sairaalahoidon osalta. Sosiaalihuollolla on velvollisuus tehdä monialaista yhteistyötä muiden viranomaisten, jotta henkilö saa tarvitsemansa kuntoutukselliset- ja terveydenhuollon palvelut (L 30.12.2014/1301, 41 §). Asumispalveluiden järjestäminen määritellään sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301, 21 §) kolmetasoisesti. Tuettu asuminen tarkoittaa itsenäiseen asumiseen tai siihen siirtymiseen liittyvän tuen tarjoaminen sosiaaliohjauksen tai muiden sosiaalipalvelujen keinoin. Palveluasuminen pitää sisällään palveluasunnossa järjestettävän ei-ympäri vuorokautisen hoivan ja huolenpidon henkilöille, jotka tarvitsevat asumisen lisäksi laajasti muitakin toimintakykyä tukevia ja ylläpitäviä sekä sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistäviä sosiaalipalveluja. Tehostettu palveluasuminen on palveluasumista henkilöille, jotka tarvitsevat palvelua ympärivuorokautisesti. (L 30.12.2014/1301, 21 §)

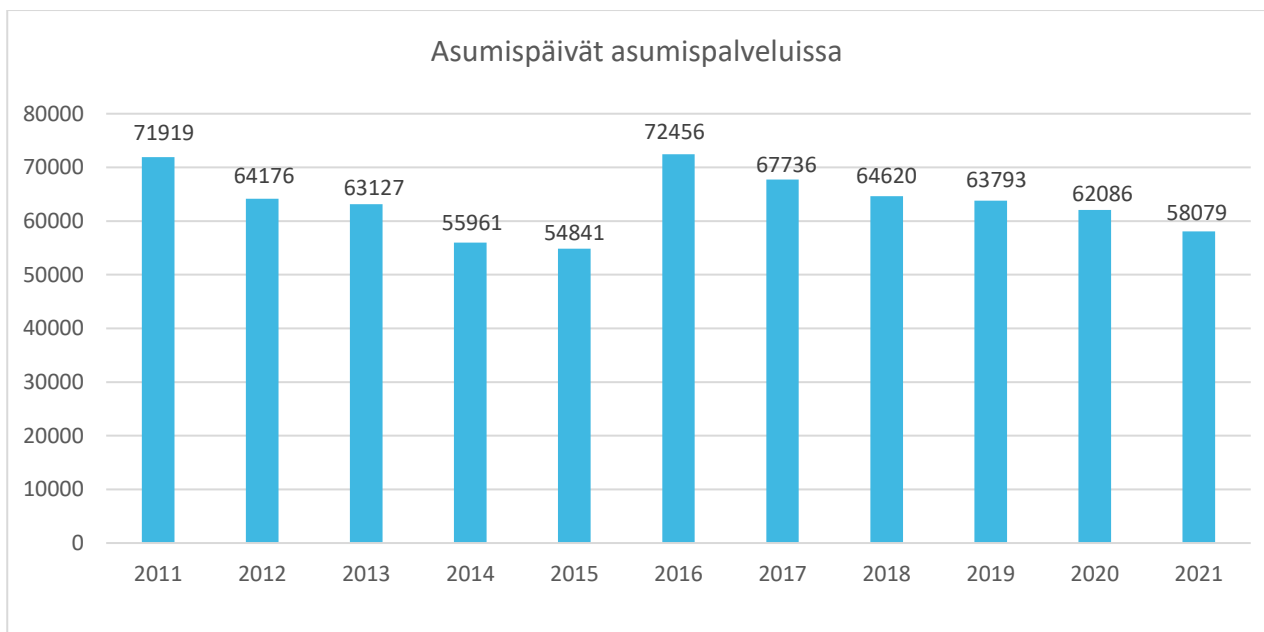
3.2 Asumispalveluiden nykytila Eksotessa

Asumispalveluissa vuosina 2010–2015 palveluiden käyttäjien määrä putosi 27 %. Määrissä vuonna 2016 tapahtuva muutos selittyy Imatran kaupungin liittymisellä Eksoten täysjäseneksi. Siinä yhteydessä asumispalveluiden järjestäminen siirtyi Eksoten vastuulle. Asiakkaiden määrää kääntyi kuitenkin uudelleen laskuun heti Imatran Eksoteen liittymisen jälkeen, vaikkei asiakasmäärien lasku ollutkaan niin voimakasta kuin vuosina 2010–2015 (kts. kuvio 2). Asumispäivien osalta muutos on

samansuuntainen kuin asiakasmäärien osalta, kuitenkin laskun ollessa aavistuksen maltillisempi (kts. kuvio 3). (Etelä-Karjana sosiaali- ja terveystieteiden sähköinen raportointi PowerBI 2022.)



Kuvio 2. Asiakasmäärä Eksoten asumispalveluissa (ostopalvelut) 2011-2021 (Etelä-Karjana sosiaali- ja terveystieteiden sähköinen raportointi PowerBI 2022.)



Kuvio 3. Asumispäivien määrä Eksoten asumispalveluissa (ostopalvelut) 2011-2021 (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden sähköinen raportointi PowerBI 2022.)

Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksiköstä saadun tiedon mukaan tällä hetkellä asumispalveluiden hankintaa tehdään n. 170 henkilölle. Eksotessa on voimakkaasti panostettu niin hankintaprosessiin kuin palveluntarpeen arviointiin. Palveluita pyritään kohdentamaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti palvelunkäyttäjän tarpeisiin. Eksoten kuntoutuskoordinaattori tekee säännöllisesti hoito- ja kuntoutussuunnitelmia yhdessä palveluntuottajan ja palvelunkäyttäjän (asukas) kanssa. Asukkaan palveluntarvetta arvioidaan aina tarpeen mukaan suunnitelmien teon välissä. (Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö 2022.)

Eksote tuottaa omana toimintana tuettua asumista. Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen järjestetään kokonaisuudessaan ostopalveluna. Yksittäisen asiakkaan kohdalla hankintaa edeltää prosessi, jossa kartoitetaan omien palveluiden riittävyys siten, että asiakas saa oikea-aikaista ja sisältöistä palvelua. Jos nousee esiin huoli siitä, etteivät asiakkaan palvelut ole riittäviä, huolen todennut taho tekee SBM-asiakkuussovellusohjelmassa MIE-SAS-lähetteen. MIE-SAS tarkoittaa mielen- ja päihdeasiakkaiden palveluun liittyvää SAS-toimintaa (selvitä, arvioi, sijoita). Sen avulla kartoitetaan palvelunkäyttäjän psyykkistä vointia, toimintakykyä ja palveluntarvetta kokonaisuudessaan. Psykososiaalisen kuntoutuksen kuntoutuskoordinaattorit toimivat yhteyshenkilöinä palveluiden kartoittamisessa. Lopullisen päätös palvelun hankinnasta tehdään monialaisen MIE-SAS-tiimin toimesta. (Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö 2022.)

MIE-SAS-tiimi koostuu kuntoutuskoordinaattoreista, sosiaalityöntekijästä ja Psykososiaalisen kuntoutuksen palvelupäällikköistä. Sen menetelmänä on hoidon ja kuntoutuksen suunnittelu yhteistyössä asiakkaan ja hänen sosiaalisen verkoston kautta. Tiimissä tehdään asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelu yhteistyöverkoston kanssa. Asiakkaan tilanteesta ja tarpeista riippuen kuntoutuskoordinaattori joko tukee lähettävää tahoja palvelujen järjestämisessä tai ottaa vastuulle niiden järjestämisen. MIE-SAS-tiimin käytettävissä olevina palveluvaihtoehtoina ovat itsenäinen asuminen kuntoutussuunnitelman mukaisella arjen tuella tai tuettu asuminen, palveluasuminen tai tehostettu palveluasuminen joko omana tai ostopalveluna. (Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö 2022.)

Asumisen palvelut kilpailutetaan ja hankinnan yhteydessä pyritään määrittelemään tekijöitä, jotka palveluntuottajan tulee pystyä tuottamaan riittävän laadun varmistamiseksi. Vuoden 2021 valmistuneessa kilpailutuksessa hyväksyttiin 10 yksikköä sopimuskumppaneiksi tuottamaan asumisen

palveluita kaikilla kolmella palvelutasolla. Yksiköitä voi olla toki useampia samalta palveluntuottajalta. Sopimuskumppaneiden lisäksi palveluita hankitaan muilta toimijoilta suoraan hankintana. (Ekso-ten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö 2022.)

3.3 Asumispalveluiden laatu

Mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalveluiden laadusta ja niiden vaikutuksista tiedetään melko vähän (Killaspy, White, Dowling, Krotofil, McPherson, Sandhu, Arbuthnott, Curtis, Leavey, Priebe, Shepherd & King 2016). Hsu, Kalesnik ja Kose (2019) kuvaavat artikkelissaan ”What is quality” laadun olevan erilaisia signaaleja ja niiden kombinaatioita, joista osasta löytyy tutkittua tietoa ja vastaavasti osa on jäänyt tutkimuksissa rajalliselle huomiolle (Hsu, Kalesnik & Kose 2019). Berry, Zeithaml ja Parasuraman (1990) jakavat palvelun laadun viiteen osa-alueeseen: aineelliseen, luotettavuuteen, reagointikykyyn, vakuuttavuuteen ja empatiakykyyn. Aineellinen laatu pitää sisällään tilat, välineet ja henkilöstön. Luotettavuus kattaa sen, että luvattu palvelu suoritetaan luotettavasti ja tarkasti. Reagointikyky kuvaa halua auttaa palvelunkäyttäjää ja tarjota palvelua viipymättä. Vakuuttavuus koostuu palvelua tuottavan henkilöstön osaamisesta, kohteliaisuudesta ja kyvystä välittää luottamusta. Empatiakyky pitää sisällään välittävyyden, kyvyn antaa yksilöllistä huomiota asiakkaille. (Berry, Zeithaml & Parasuraman 1990.)

Asumispalveluiden laatukriteerejä ei varsinaisesti määritellä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla Mielenterveys-osion Asumisen kuvauksessa. Laajassa palvelun kuvauksessa määritellään kuitenkin, mitä kuuluu mielenterveyskuntoutujien hyvään asumiseen. Asumisen järjestämisessä tulisi ensisijaisesti pyrkiä itsenäiseen asumiseen. Asuinympäristön olisi oltava rauhallinen ja turvallinen. Asuntojen osalta toivotuimpia ratkaisuja ovat yksiöt tai pienet asumisyksiköt palveluiden läheisyydessä. Asumisen järjestämisessä mielenterveyskuntoutujien asumisyksiköt olisivat tavoitteellista pitää erillään päihdekuntoutujien asumisratkaisuista. Palvelun järjestämisessä asukkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen tulee huomioida. Asukkaan edunmukaista olisi saada palvelu tutulta työntekijältä oikea-aikaisesti. Hyvän asumiseen liittyy asunnon ulkopuolella toimiminen ja siksi mielekkään tekemisen järjestäminen osaksi muuta palvelua olisi merkityksellistä. Asukkaiden asumisen tuen tarpeen liittyessä mielenterveys- ja/tai päihdeongelmaan, on huolehdittava matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuudesta. Palvelunkäyttäjien on oltava tietoisia asumisen ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden

saatavuudesta. (Asuminen 2021.) Mielenterveyskuntoutujien hyvän asumisen määrittely on varmasti hyvin lähellä sitä, mitä voitaisiin kutsua merkittäväksi osaksi asumispalveluiden laatukriteeristöä.

Dalton-Locke ja muut (2018) tunnistivat tutkimuksessaan mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden laatuun vaikuttavia yleisiä palvelurakenteita ja tekijöitä. Viisi vuotta kestäneen QuEST (Quality and Effectiveness of Supported tenancies) -tutkimuksen kautta kehitettiin mm. ensimmäinen tuetun asumisen palveluihin liittyvä standardisoitu laadun arvioinnin ja kehittämisen väline, QuIRC-SA (Quality Indicator for Rehabilitative Care - Supported Accommodation). QuIRC-SA kautta arvioida mm. seuraavia palvelujen laadun osa-alueita asumisympäristö, terapeutin ympäristö, hoidot ja interventiot, itsehallinta ja itsenäisyys, sosiaalinen ympäristö, ihmisoikeudet, toipumisorientaatio. (Dalton-Locke ym. 2018.) Lääkärilehdessä huhtikuussa 2019 julkaistussa artikkelissa kerrottiin QuIRC-mittarin suomennuksen olevan lähes valmis ja olevan lähitulevaisuudessa kuntien käytettävissä. (Toikkanen 2019, 861.) QuIRC-SA mittaria on kokeiltu ainakin Niemikotisäätiön asumispalveluissa (Katsaus Niemikotisäätiön vuoteen 2020).

Kun palvelunkäyttäjällä on mahdollisuus vaikuttaa oman asumisensa järjestämiseen liittyvään päätöksentekoon, niin sillä näyttäisi olevan Nelsonin, Sylvestren, Aubryn, Georgen ja Trainorin (2007) mukaan vaikutusta siihen, kuinka laadukkaana palvelunkäyttäjä asumisensa kokee. Asumispalvelun laadussa on siis tärkeää sekä käyttäjän kokema osallisuus ja asumispalvelun sisältö. Sopivan asumispalvelun valintaan liittyvällä osallisuuden kokemuksella voi olla positiivista vaikutusta sekä palvelunkäyttäjän elämänlaatuun että toimintakykyyn. (Nelson, Sylvestre, Aubry, George & Trainor 2007.) Choy-Brown, Hamovitch, Guervo ja Stanhope (2016) taas toivat artikkelissaan esiin löydöksensä, jotka tuovat esiin tuetun asumisen rajallisuuden yksilölliseen palvelunkäyttäjän toipumisprosessin tukemiseen. He näkivät kuitenkin, että palvelunkäyttäjän ja sen koordinaattorin välinen molemmiin puolille luottamukselle ja kunnioitukselle rakentuvalla vuorovaikutuksella voidaan osin vähentää palveluiden suunnittelusta johtuvia rajoitteita. (Choy-Brown, Hamovitch, Guervo & Stanhope 2016.)

Anderssonin (2016) tekemä tutkimus korostaa palvelunkäyttäjän ja ammattilaisen välisen vuorovaikutussuhteen merkitystä mielenterveyskuntoutujien tuetussa asumisessa. Tukeva vuorovaikutussuhde huomioi sosiaalisen ympäristön. Sen osa-alueita ovat kiinnostus yksilöllisyyteen ja

hoito/huoli sekä yksilön integriteetin kunnioitus. Tulokset indikoivat, että sosiaalisella ilmapiirillä on vaikutus siihen, miten palvelunkäyttäjä kokee saamansa tuen. (Andersson 2016.)

Palvelunkäyttäjien ja heidän omaistensa näkemyksiä on kartoitettu Ympäristöministeriön raportteja: Unelmana oma asunto ja tukea pärjäämiseen: mielenterveyskuntoutujien asumisratkaisut ja niiden kehittäminen -kirjassa (2014). Oma asunto koetaan tärkeänä. Asunnon varustelun osalta ei nouse esiin muita toiveita kuin, että se sisältää normaalit asuntoon kuuluvat ominaisuudet. Toiveet asumisen suhteen ovat yksityisyys, sijainti palveluiden läheisyydessä, rauhallinen ja turvallinen ympäristö, riittävä ja joustava tuki palvelunkäyttäjän tarpeiden mukaisesti. Haastatteluissa tuen toivottiin olevan kannustavaa, muttei holhoavaa. Palvelunkäyttäjät kokivat tärkeäksi yhteisöllisyyden yksinäisyyden estämiseksi. Toiveena on mahdollisimman tavallinen asuminen. (Törmä, Huotari, Nieminen & Tuokkola 2014, 59).

Sininauhasäätiön Asuva-hankkeen osana päihdekuntoutujien asumista selvitelleessä tutkimuksessa Kivelä ja Leppo (2016) toivat esiin vuorovaikutuksen merkityksen palvelunkäyttäjän kokemusten muodostumisessa. Heidän mukaansa palvelunkäyttäjän kokemus siitä, voiko asumisyksiön tuntoa kodikseen, korreloi sen kanssa, kuinka palvelunkäyttäjä koki henkilökunnan suhtautuvan häneen välittävästi ja arvostaen. Palvelunkäyttäjän kokemus siitä, että henkilökunnan toiminta on perusteltua ja oikeasuhtaista tilanteeseen nähden, on merkityksellistä. Myös työntekijöiden pyrkimys raitistaa palvelunkäyttäjä saattoi vaikuttaa siihen, että palvelunkäyttäjä suhtautui työntekijään ristiriitaisesti, tuomitsevasti ja jopa ammattitaitoa kyseenalaistavasti. Asumismuoto tai asumisjärjestelyt koetaan leimaavina ja näköalattomuus paremmasta vaikuttaa laaja-alaisesti. Palveluiden järjestämisessä korostuu palvelunkäyttäjän rooli toimijana itseään koskevissa päätöksissä. Palvelunkäyttäjän kokemus itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, valintoihin vaikuttamisen mahdollisuudesta ja ”kasvojen säilyttämisestä” on tärkeässä roolissa. (Kivelä & Leppo 2016.)

Asuva-hankkeen keskeiset tulokset asumispalvelujen käyttäjien näkökulmasta ovat palvelunkäyttäjien yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, palvelunkäyttäjän oman näkemyksen kunnioitus arvioitaessa palvelutarvetta, palvelunkäyttäjien mahdollisuus vaikuttaa asumismuotoon ja henkilökunnan valmentava työote sekä eteenpäin menemisen mahdollisuus ja riittävien palvelujen saatavuus. (Kivelä & Leppo 2016.) Yhteenvetona voidaan todeta, että asumisen laatu koostuu usean tekijän

samanaikaisesta toteutumisesta. Hyvän asumisen laadun tuottaminen edellyttää konkreettisia resursseja kuten asunnot. Resurssien lisäksi tarvitaan osaamista tunnistaa palvelunkäyttäjän yksilöllinen palveluiden tarve ja tuottaa palvelua oikea-aikaisesti. Konkreettisten resurssien ja osaamisen lisäksi hyvään asumiseen liittyy keskeisesti palvelunkäyttäjän kunnioittava kohtaaminen ja kuuleminen.

3.4 Asumispalveluiden laadun valvonta ja kehittäminen

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) tehtävänä on valvoa valtakunnallisesti ja Aluehallintovirastoilla alueellisesti asumispalvelujen järjestämistä. Asumisyksiköiden ensisijainen valvonta perustuu Valviran määräykseen pohjautuvaan omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmalla pyritään tunnistamaan yhdessä henkilöstön kanssa riskitekijöitä, joilla on mahdollisesti vaikutusta palvelun laatuun ja sisältöön. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2014.)

Riippumatta kuka palvelun tuottaa jää kunnalle aina valvontavastuu palvelun sisällöstä. Kunnan tulee ohjata ja neuvoa palvelun tuottajaa palvelun laadun takaamiseksi. Lähtökohta valvonnassa on, että yksityisen palveluntuottajan palvelun taso tulee vastata vähintään kunnallista tasoa. (Sosiaalipalvelujen laadun varmistaminen 2021.) Asumispalveluiden osalta kunnallisen asumispalvelun määrä on laskenut niin paljon, että jatkossa tulee tarkastella, onko mahdollista enää valvonnassa verrata yksityisen palveluntuottajan palvelun tasoa julkisen tuottamaan.

Eksotella on palvelun tilaajana valvontavastuu palveluntuottajien toiminnasta. MIE-SAS-tiimin kuntoutuskoordinaattorit toteuttavat valvontaa hoito- ja kuntoutussuunnitelmien sekä valvontakäyntien kautta. Tällä hetkellä valvontaprosessi koostuu käytännössä Eksotessa palvelun toteutuksen aikaisista valvontakäynneistä. Valvontakäynnin runko kuvataan liitteessä 1. Vaikka niiden yhteydessä ylätasolla puhutaan mm. ohjauksesta, ne ovat nykyiseltään luonteeltaan suurelta osin rutiiinomaisia tai reaktiivisia painottuen sen tarkastamiseen, toimiiko palveluntuottaja hankintasopimuksen ja asumispalveluihin liittyvän lainsäädännön mukaisesti. Valvonnassa tulisi korostua mm. laadun, arvojen, osallisuuden, vuorovaikutuksen, kohtaamisen, palvelunkäyttäjän (asukas) kokemuksen. Valvontaprosessi ei estä, mutta se ei myöskään ohjaa kumppanuuteen palvelun laadun ja sisällön kehittämisessä.

Omaavontasuunnitelma edellytetään sosiaalihuollon palveluiden tuottajilta, niin julkisilta toimijoilta kuin yksityisiltäkin. Omaavontasuunnitelma on ensisijainen laadun ja asiakasturvallisuuden valvonnan työkalu ja sen tavoitteena on ohjata palveluntuottajaa tunnistamaan toiminnassaan epäkohtia sekä riskejä ja löytämään niihin ratkaisuja. Valvonnassa on painotettu palveluntuottajien osalta niiden omaa vastuuta. (Omaavonta sosiaalipalveluissa 2022.)

Keväällä 2022 julkaistussa Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa ja toimeenpanosuunnitelmassa asetetaan kaikille vastuutasoille omat tavoitteet lähivuosille asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi turvallisuuden parantamiseksi. Kansallisesti ohjataan voimakkaasti palvelunkäyttäjien roolin lisäämistä palveluiden sisällön kehittämisessä. Kansallisella tasolla Sosiaali- ja terveysministeriö tulee asettamaa asiakas- ja potilasturvallisuutta käsitteleviin ryhmiin palveluiden käyttäjien edustajia. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos määrittelee osallisuuden käsitteen sekä laatii osallisuuden minimikriteerit. Tämän lisäksi osallisuuden toteutumista tullaan seuraamaan ja arvioimaan perustettavilla hyvinvointialueilla. Palvelun käyttäjien rooli palveluiden kehittämisessä tulee kasvamaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 46-47.)

Palvelunjärjestäjien tulee noudattaa kansallisen tason ohjeistusta. Palvelunjärjestäjien veloitteet määritellään tarkemmin toimeenpanosuunnitelmassa. Erityisesti toimeenpanossa tulee huolehtia haavoittuvassa asemassa olevien palvelunkäyttäjien vaikutusmahdollisuudesta palvelujen ja hoitojen toteutukseen. Asumispalveluiden osalta esiin voidaan nostaa palvelunkäyttäjien roolin vahvistaminen omaavontamenettelyissä. Palveluyksiköiden tulee edelleen viedä asetettuja tavoitteita käytäntöön ja mahdollistaa erityisesti haavoittuvassa olevien henkilöiden vaikutusmahdollisuuksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022, 46-47.)

Omaavontasuunnitelma voi parhaimmillaan lisätä asiakas- ja potilasturvallisuutta, parantaa työhyvinvointia ja toimia johtamisen välineenä. Omaavontasuunnitelman onnistumisen kannalta johdon ja erityisesti lähiesimiehen suhtautumisella on merkittävä vaikutus omaavontasuunnitelman onnistumiseen. Henkilöstöllä on paras näkemys ja kokemus erilaisten riskien tunnistamisessa. Riskien tunnistaminen ja prosessien kehittäminen on keskeisessä osassa laadun varmistamisessa. Henkilöstön osallistuminen lisää sitoutumista ja sitä kautta lisää vastuunottoa ja sen jakautumista. (Husso 2021, 93-95.)

Riskien ja epäkohtien tunnistamiseen liittyy vaikeiden tilanteiden kohtaaminen. Omavalvonnan kehittäminen edellyttääkin avointa ilmapiiriä ja epäkohtien selvittelyssä painopiste pitää olla vahvasti riskien tunnistamisessa ja ratkaisujen löytämisessä. Omavalvontaa pidetään tehottomana tapana lisätä sosiaalihuollon asiakkaiden aseman kehittämistä. Lastensuojelun keskusliitto on toteuttanut hankkeen, jossa sijaishuollon nuoret osallistuivat omavalvontasuunnitelman laatimiseen. Työskentelyn tuloksena yhteinen ymmärrys yksikössä lisääntyi ja syntyi opas muille toimijoille, kuinka omavalvontaa voidaan tehdä yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. Yhteenvetona voidaan todeta, että palvelunkäyttäjien, henkilöstön ja johdon yhdessä laatima omavalvonta tuottaa laajalaisesti hyötyä. Kaikkien toimijoiden sitoutuminen ja ymmärrys toimintaa lisääntyy. Henkilöstön näkökulmasta yhteinen käsitys perustehtävästä kirkastuu ja yksikön toimintakulttuuri vahvistuu. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan hyödyntää myös perehdytyksen välineenä. (Husso 2021, 93-95.)

Vuonna 2007 julkaistiin mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva suositus. Suositus on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee käsitteitä ja lainsäädäntöä, toinen palvelukokonaisuuksia ja kolmas keskittyy laatusuosituksiin. Mielenterveyskuntoutujien asumisen palveluita koskeva yleistä ohjeistusta ei ole päivitetty vuoden 2007 jälkeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007.)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelua koskevassa suosituksessa (2007) palvelun laadun kehittämiseksi on jaettu viiteen kokonaisuuteen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 21.):

1. ”Palvelut järjestetään suunnitelmallisesti eri toimijoiden yhteistyönä
2. Asumispalveluihin liitetään kuntouttavat palvelut
3. Laadukkaalla asumisella edistetään kuntoutumista
4. Henkilöstön määrä ja osaaminen määräytyvät kuntoutujien tarpeiden mukaan
5. Palvelujen arviointia ja valvontaa kehitetään”

Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelmassa vuosille 2020-2030 kuvataan, mitä laaja-alaisten ja tarpeen mukaisten palveluiden tulisi olla. Yhtenä ehdotuksena tavoitteen saavuttamiseksi ehdotetaan hankintoja koskevaan lainsäädäntöön muutoksia. Ehdotuksen mukaan hankinnassa tulisi ottaa huomioon palvelujen laatu, jatkuvuus ja koordinoiminen. Tässä

yhteydessä huomioidaan erityisesti, että asumisessa ja arjen tuessa tarve jatkuvuuteen ja kuntouttavuuteen korostuu. (Vorma, Rotko, Larivaara & Kosloff 2020, 28, 34.) Kansallisen mielenterveysstrategia ei sisällä ehdotusta asumispalveluiden laadun seurantaan sopivan seurantamittarin käyttöönotosta.

Asumispalveluiden laadun kehittämissuosituksot vuodelta 2007 ovat kattava kokonaisuus hyvän asumisen laadun osa-alueista (Sosiaali- ja terveystministeriö 2007.). Samat osa-alueet nousevat tarkastellessa tutkimuksia, strategioita ja asukkaiden haastatteluita. Uusimmissa julkaisuissa korostuu aiempaa vahvemmin palvelunkäyttäjien asema. Palvelunkäyttäjien asemaa ja osallisuutta vahvistetaan kansallisella ohjauksella, jonka kautta tavoitteena on vakiinnuttaa niiden rooli palveluiden kehittämisessä.

4 Toteutussuunnitelma

Palvelumuotoilun valikoituminen kehittämismenetelmäksi on kiteytetty kuviossa 4, jossa esitetään perinteisen kehittämisen ja palvelumuotoilun erot. Palvelukäyttäjien kokemusten hyödyntäminen on tavoiteltavaa, jotta pystytään tunnistamaan ne tekijät, jotka asukkaiden mukaan muodostavat hyvän asumisen. Palvelumuotoilun valitsemisella kehittämismenetelmäksi tavoitellaan pysyvää muutosta palveluiden kehittämiseksi yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa.

4.1 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä

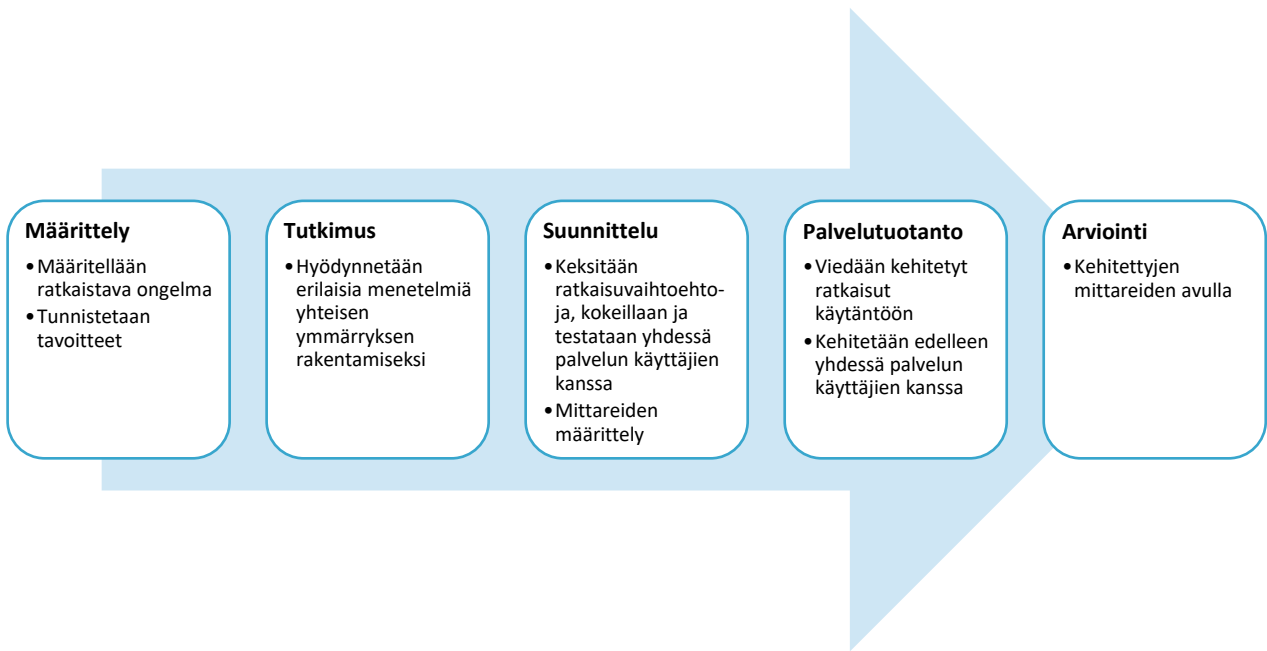
Palvelumuotoilussa palvelunkäyttäjä asetetaan etusijalle päätöksenteossa ja toiminnassa (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 48.). Tällöin palvelujen kehittäminen olisi aiempaa enemmän asiakaslähtöistä. Tuulaniemi (2011) määrittelee palvelumuotoilun olevan yhteiskehittämistä, jossa paras asiantuntijuus on palvelunkäyttäjän elämään ja toimintaan liittyen hänellä itsellään. Tuulaniemi tunnistaa, että palveluun liittyy eri osapuolia. Hänen mukaansa kehittämisessä olennaisia toimijoita palvelun käyttäjien rinnalla ovat asiakasrajapinnan työntekijät. (Tuulaniemi 2011, 116.) Danaherin ja Gallanin (2016) mukaan palvelunkäyttäjän ei enää ajatella olevan passiivinen palvelun vastaanottaja, vaan aktiivinen toimija palvelukokemuksen kehittämisessä. He näkevätkin palvelumuotoilun vievän ajattelua pelkkää tuotekehittämistä laajemmaksi. (Danaher & Gallan 2016.)

Perinteinen kehittäminen	Palvelumuotoilu
<ul style="list-style-type: none"> • Olettaminen • Ratkaiseminen • Tarjoaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymmärtäminen • Osallistaminen • Yhteensovittaminen

Kuvio 4. Perinteisen tuotekehittämisen ja palvelumuotoilun eroja (Koivisto ym. 2019, 48, muokattu)

Palvelumuotoilu on helposti ymmärrettävä toiminta yrityselämässä, jossa asiakas on aina oikeassa tai asiakkaalla on mahdollisuus valita toinen yritys. Kuinka palvelumuotoilu sopii julkiseen palveluun, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoon? Levine (2015) tuo esiin sen, että myös terveydenhuollossa palvelunkäyttäjä nähdään useammin muunakin kuin potilaana, palvelunkäyttäjä on terveyspalveluiden kuluttaja (Levine 2015). Dalton-Locke ja muut (2018) toivat tutkimuksessaan esiin sen, että palvelun käyttäjien kyvykkyydellä ei ole yhteyttä hoidon laatuun. Heidän mukaansa mielenterveyskuntoutajat ovat kyvykkäitä osallistumaan palvelujensa laadun kehittämiseen. (Dalton-Locke ym. 2018.)

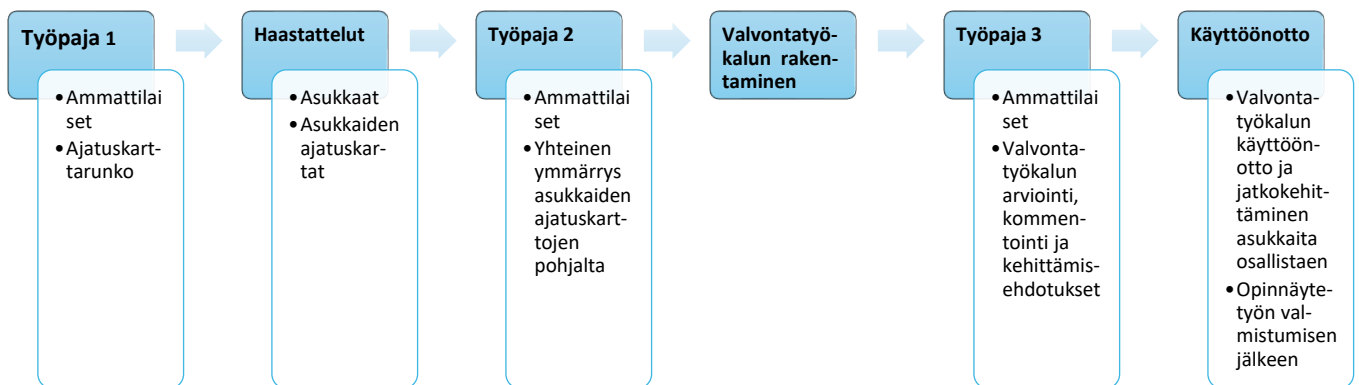
Mielenterveys- ja päihdekuntoutujilla sairauteen voi liittyä mm. kognition laskua, minkä voi jossain määrin arvioida vaikuttavan heidän kykyynsä olla aktiivisia toimijoita palveluiden kehittämisessä. Toisaalta esimerkiksi dementiaan liittyy kognition laskua. Bast, Røhnebæk ja Engen (2021) tarkastelivat artikkelissaan dementiaa sairastavien henkilöiden kykyä osallistua palveluiden kehittämiseen. Heidän tutkimuksensa hyödynsi palvelumuotoilun eri menetelmiä tavoitteenaan sekä tarkastella dementiaa sairastavien kykyä osallistua kehittämiseen että kehittää uusia palveluita dementiaa sairastavien asumispalveluihin liittyen. Tutkimuksessa havaittiin, että huolimatta kognition laskusta, dementiaa sairastavat kykenivät jopa yllättävänkin hyvin tuomaan esiin itselleen tärkeitä asioita tukemaan palvelujen kehittämistä. Tutkimuksen tulokset osoittavat palveluiden käyttäjien kykenevän tuomaan esiin omia näkemyksiään, riippumatta vakavastakin sairaudesta tai toimintakyvyn laskusta. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, että palvelumuotoilu menetelmänä sopii asumispalveluiden palvelun käyttäjien kokemusten selvittämiseen. (Bast, Røhnebæk & Engen 2021.)



Kuvio 5. Tuulaniemi (2011) on jakanut prosessin palvelumuotoilun hyödyntämisestä organisaatiossa viiteen osa-alueeseen. (Tuulaniemi 2011, 127.)

4.2 Opinnäytetyöhön sisältyneen tutkimuksen toteutuksen vaiheet

Opinnäytetyön osana toteutetun tutkimuksen toteutus vaiheistettiin käyttäen kehittämismenetelmänä palvelumuotoilua kuviossa 6 kuvatun mukaisesti.



Kuvio 6. Tutkimuksen toteutuksen vaiheet

4.2.1 Työpaja 1

Opinnäytetyöntekijä pitää työpajan, johon osallistuu Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosyksikön henkilökuntaa. Työpajan tavoitteena on luoda ajatuskartta hyvän asumisen tekijöistä. Ek-

soten edustajille annetaan tehtäväksi luoda omat ajatuskartat ja työpajan lopputuotoksena on sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten yhteinen näkemys hyvän asumiseen vaikuttavista tekijöistä. Työpajan tuotoksena syntyvän ajatuskartan pohjalta tullaan haastateltaville asukkaille esittämään kysymys kuinka tärkeitä ammattilaisten määrittelemät hyvän asumisen tekijät ovat heidän mielestään.

4.2.2 Asukkaiden haastattelut

Opinnäytetyössä haastatellaan palvelukodin asukkaita yhdessä Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen edustajan kanssa. Asukkaan ei tarvitse valmistautua haastatteluun millään tavalla. Haastattelun kesto on noin tunti. Haastattelussa käydään keskustellen läpi hyvän asumisen tekijöitä ja sitä, mikä asukkaalle on erityisen tärkeää asumisessa. Jokaisen asukkaan esiin nostamista hyvän asumisen tekijöistä tehdään ajatuskartta.

4.2.3 Työpaja 2

Opinnäytetyöntekijä järjestää työpajan, jossa jatketaan työskentelyä Työpaja 1:n osallistujien kanssa. Työpajan osallistujat tutustuvat itsenäisesti asukkaiden ajatuskarttoihin. Osallistujia pyydetään tekemään ajatuskarttoihin liittyvistä vaikutelmista, havainnoistaan muistiinpanot. Kun haastateltujen asukkaiden ajatuskartat on käyty läpi, niin opinnäytetyön tekijä kertoo haastatteluissa tehdyistä havainnoista ja keskusteluista asukkaiden kanssa, joita ei ole dokumentoitu asukkaiden ajatuskarttoihin.

Työpajaan osallistujat muodostavat yhteisen ajatuskartan asukkaiden ajatuskarttojen pohjalta huomioiden erityisesti asukkaiden tärkeäksi nostamat tekijät. Työpajassa pyritään lisäksi avaamaan hyvän asumisen tekijöitä ja vertaamaan niitä tämänhetkiseen valvontaan ja hankintasopimuksen palvelukuvaukseen. Samalla kartoitetaan kehitysehdotuksia siihen, kuinka asukkaiden esiin nostamat hyvän asumisen tekijät saataisiin paremmin ohjaamaan palvelun valvontaa ja tilaamista. Työpajan tuotoksen perusteella rakennetaan valvontatyökalu.

4.2.4 Työpaja 3

Työpajassa esitellään ensimmäinen versio valvontatyökalusta. Ammattilaisten huomioiden ja keskustelujen perusteella työkaluun tehdään korjausehdotuksia ja muokataan edelleen työkalua käytettävään muotoon. Valvontatyökalua kehitetään työpajan jälkeen huomioiden työpajan tuotokset huomioiden. Työkalun varsinainen käyttöönotto jää tutkimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

4.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Ihmisiin kohdistuvaa tutkimusta tehtäessä on erityisen tärkeää huomioida tutkimukseen liittyvät eettiset näkökulmat: ”tutkimukseen osallistumisen pitää olla vapaaehtoista, tutkittavien yksityisyyttä on suojattava ja heitä ei saa vahingoittaa” (Kainulainen & Honkatukia 2021, 115). Opinnäytteen suunnittelussa erityistä huomiota kiinnitettiin haastattelujen toteutukseen, koska tutkimuksen kohteena oli haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä.

Olennainen osa vapaaehtoisuutta on se, että haastateltaville annetaan riittävästi tietoa ja aikaa pohtia suostumustaan. Haastateltavaksi pyydettyä tulee ymmärtää, kenen toimesta tutkimus toteutetaan, mitkä tutkimukseen tavoitteet ovat, miten kerättävää aineistoa hyödynnetään sekä miten haastateltavan yksityisyydestä huolehditaan (Kainulainen & Honkatukia 2021, 116). Opinnäytetyön haastateltavien rekrytointi toteutettiin yhteistyössä Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen sekä asumisyksikön henkilöstön kanssa. Asukkaille kerrottiin tutkimuksen tavoitteista sekä siitä, että tutkimukseen osallistuminen on ehdottoman vapaaehtoista. Heidän halukkuutensa osallistua haastatteluihin selvitettiin hyvissä ajoin etukäteen.

Haastattelu oli menetelmänä opinnäytteen tavoitteiden kannalta hedelmällinen, sillä haastattelujen ja ajatuskarttojen avulla päästiin suoraan vuorovaikutukseen asukkaiden kanssa ja heidän näkemyksensä tavoitettiin suodattamattomina. Kainulainen & Honkatukia (2021) muistuttavat, että sensitiivisiä aiheita käsittelevässä haastattelututkimuksessa on toisaalta tunnistettava haastattelu-tilanteen mahdolliset valta-asetelmat ja haastateltavien haavoittuva asema ja toisaalta haettava tasapainoa, jotta ennakkokäsitys haastateltavan haavoittuvuudesta ei riistäisi tutkimuksen kohteelta tämän toimijuutta ja oikeutta itsemäärättelyyn (Kainulainen & Honkatukia, 2021, 116, 119). Haastattelujen toteutuksessa nämä seikat pyrittiin huomioimaan mahdollisimman kattavasti: haastatteluihin varattiin riittävästi aikaa ja ne toteutettiin selkokielellä. Haastatteluissa huomioitiin

asukkaiden voimavarat, ja Eksoten edustaja osaltaan varmisti, ettei asukkaiden itsemääräämisoikeutta loukattu. Haastattelun kysymykset pyrittiin asettamaan niin, että ne eivät johdatelleet vastaajaa tiettyyn, tutkijan toivomaan suuntaan.

Haastateltavien yksityisyyden suojaaminen on tärkeää sekä etiikan että luottamuksellisen tutkimusasetelman synnyttämisen näkökulmasta. Tutkimustulosten julkaisussa on kiinnitettävä huomiota siihen, että yksittäinen haastateltava ei ole lukijan tunnistettavissa. (Kainulainen & Honkatukia 2021, 127-128.) Opinnäytetyössä asukailta kerätyn aineiston yhteydessä ei ole yksityisyyden suojaamiseksi dokumentoitu lainkaan asukkaiden henkilötietoja.

Haastattelujen lisäksi opinnäytetyön koko toteutuksessa on pyritty noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määritelmien mukaista hyvää tieteellistä toimintatapaa. Tutkimuksen vaiheet on kuvattu mahdollisimman tarkasti ja viittaukset muiden tutkijoiden aineistoon pyritty laatimaan huolellisesti. Työlle on haettu tutkimuslupa kehittämistyön tilaajaorganisaation ohjeiden mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.)

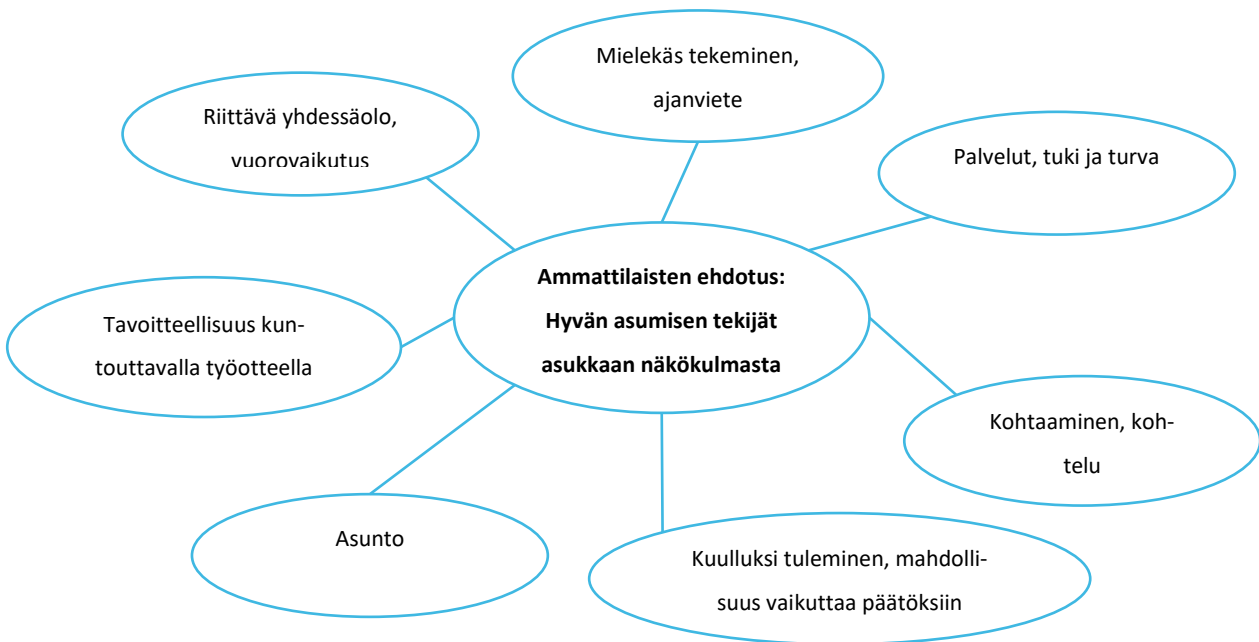
Tutkimuslupa (liitteenä 2) sisältyi opinnäytetyösopimus, tutkimussuunnitelma, tiedote tutkimuksesta haastateltaville, haastattelun suostumuslomake, tiedote tutkimuksesta ja selvitys rekisteröidyn informoimisesta. Edellä mainittujen lisäksi lupa tutkimuksen tekemiseen haettiin asukkaiden asumispalvelun tuottavalta yritykseltä.

5 Toteutus ja tulokset

5.1 Kohti hyvän asumisen tekijöitä

Ensimmäisessä työpajassa ammattilaisille annettiin tehtäväksi määritellä heidän omien arvioidensa pohjalta, mistä hyvä asuminen voisi palvelunkäyttäjien näkökulmasta muodostua. Ammattilaisten keskustelussa korostui asunnon lisäksi tavoitteellisuus ja mielekäs tekeminen. Tavoitteellisuuden yhdistettiin vahvasti omatyöntekijä/omahoitajan rooli. Ammattilaiset katsoivat omahoitajan olevan palvelunkäyttäjän ja palvelun laadun toteutumisen kannalta keskeinen henkilö. Omahoitajan katsottiin kantavan pitkälle vastuun kuntoutuksen tavoitteellisuuden toteutumisesta. Mielekkään tekemisen osalta keskustelussa nousi esiin vahvasti kaksi teemaa. Mielekkään tekemisen pitäisi perustua vahvasti palvelunkäyttäjän omiin toiveisiin ja mielenkiinnon kohteisiin.

Palveluntuottajan odotetaan järjestävän ohjelmaa ja/tai virkistystoimintaa. Sen lisäksi palveluntuottajalta odotetaan toiminnan sisältävän kuntoutuksellisia elementtejä ja yhteisöllisyyttä. Hyvän asumisen tekijöiksi katsottiin keskeisesti kuuluvan riittävän palvelun, tuen ja turvan järjestäminen. Asukkaiden hyvä kohtelu ja heidän mahdollisuutensa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon arviointiin tärkeäksi. Työpajan osallistujien käymässä keskustelussa esiin nousseet ehdotukset asukkaiden hyvän asumisen tekijöistä kirjattiin yhteiseen ajatuskarttaan (kts. kuvio 7).

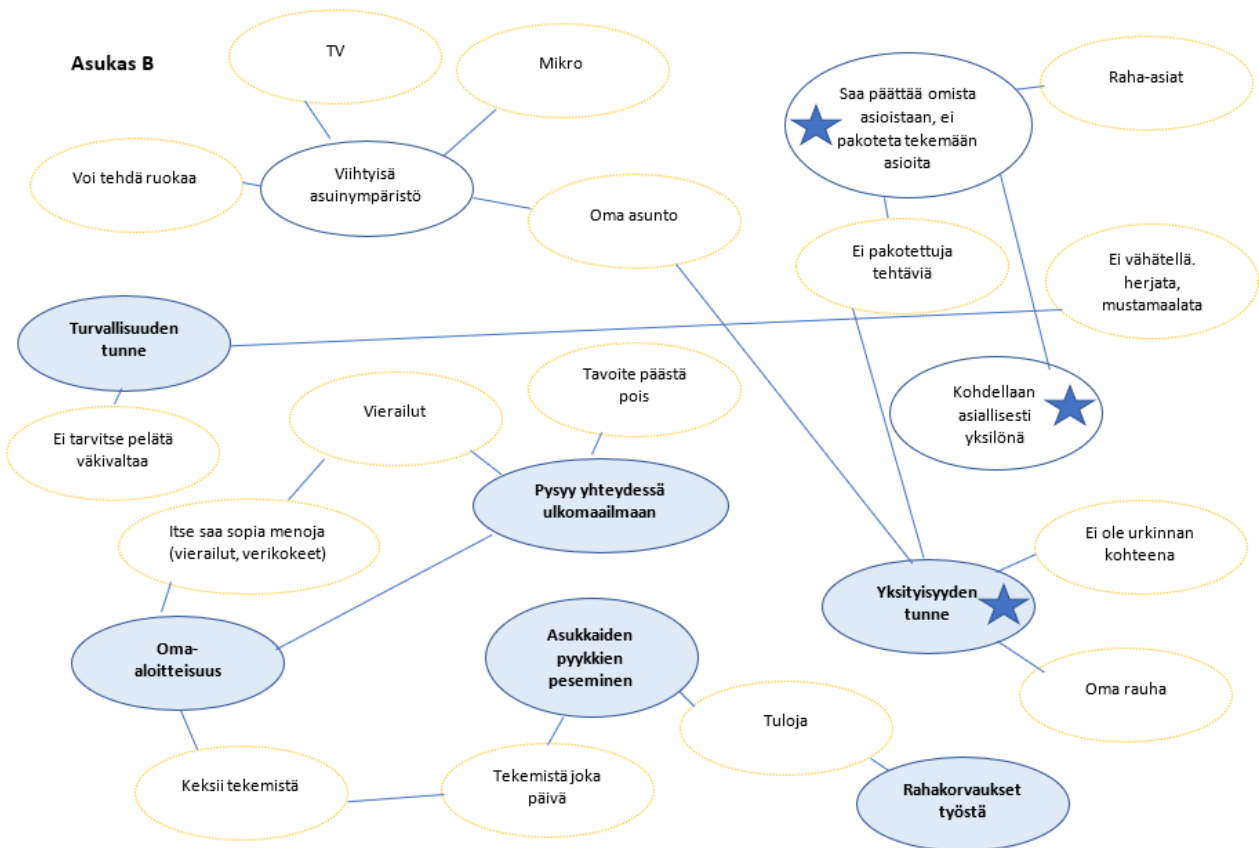


Kuvio 7. Hyvän asumisen tekijät asukkaan näkökulmasta ammattilaisten ehdottamina.

5.2 Asukkaiden kokemus hyvästä asumisesta

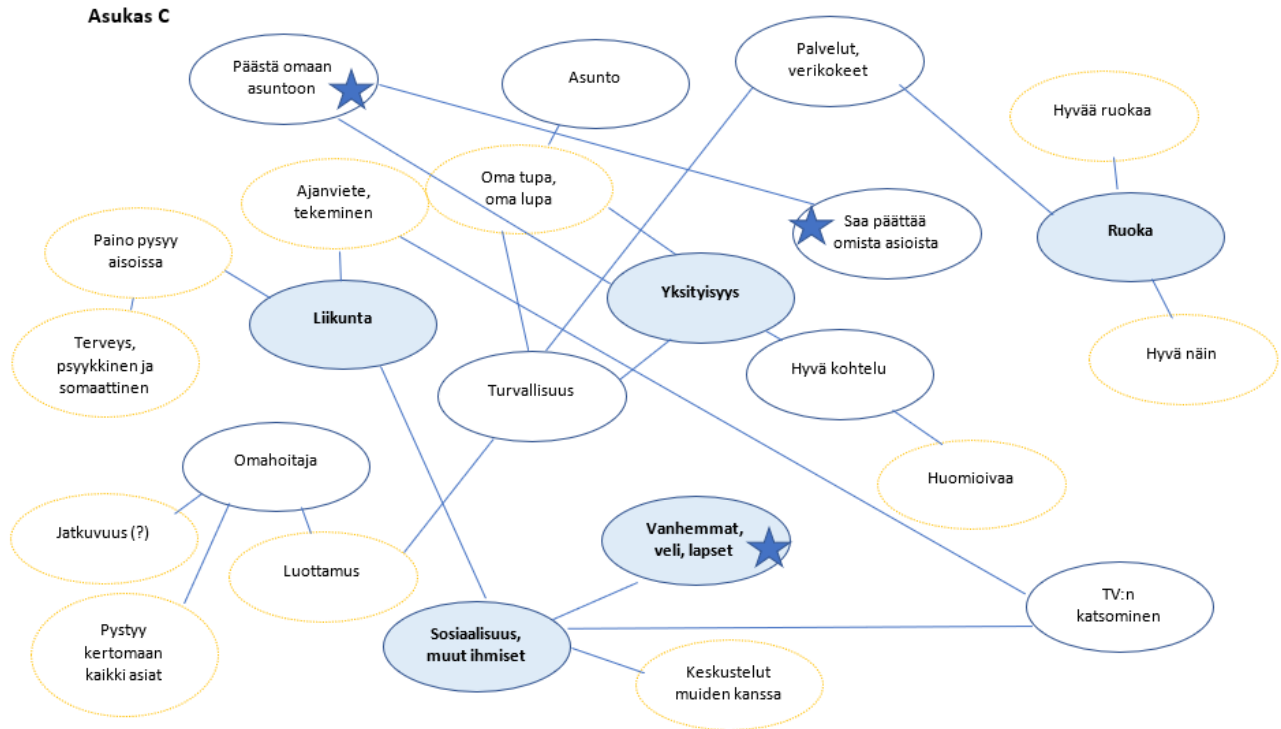
Asukkaiden haastatteluihin osallistui viisi palvelukodin asukasta. Eksoten edustaja oli yhteistyössä palvelukodin henkilöstön kanssa rekrytoinut haastatteluihin osallistuneet. Haastattelun kulku pyrittiin pitämään kaikkien haastateltavien kohdalla samanlaisena. Haastateltavat olivat saaneet tiedotteen tutkimuksen sisällöstä ja tavoitteista (tiedote tutkimuksesta liitteessä 3). Haastattelun alussa kerrattiin tutkimuksen tavoitteet ja käytiin läpi haastatteluiden kulku, jonka jälkeen asukasta pyydettiin kirjaamaan hänen mielestään hyvän asumisen tekijöitä. Jokainen hyvän asumisen tekijä kirjattiin Post-It-lapulle ja sijoitettiin fläppitaululle. Asukkaan omien esiin nostamien tekijöiden lisäksi jokaiselta asukkaalta tiedusteltiin, kuinka tärkeänä he pitivät ammatilliset määrittele-

senäisyys ja yksityisyys eri vivahteineen nousi useaan otteeseen esille. Erityisenä huomiona voidaan todeta, että asukas ei millään tavoin toivo yhteistä tekemistä muiden asukkaiden kanssa. Yhteisöpalaverit ja omahoitaja eivät myöskään olleet asukkaalle merkityksellisiä. Asukas oli jännittänyt haastattelua ja oli aikeissa jo perua tapaamisen. Haastattelussa hän oli kuitenkin aktiivinen ja tuottelias.



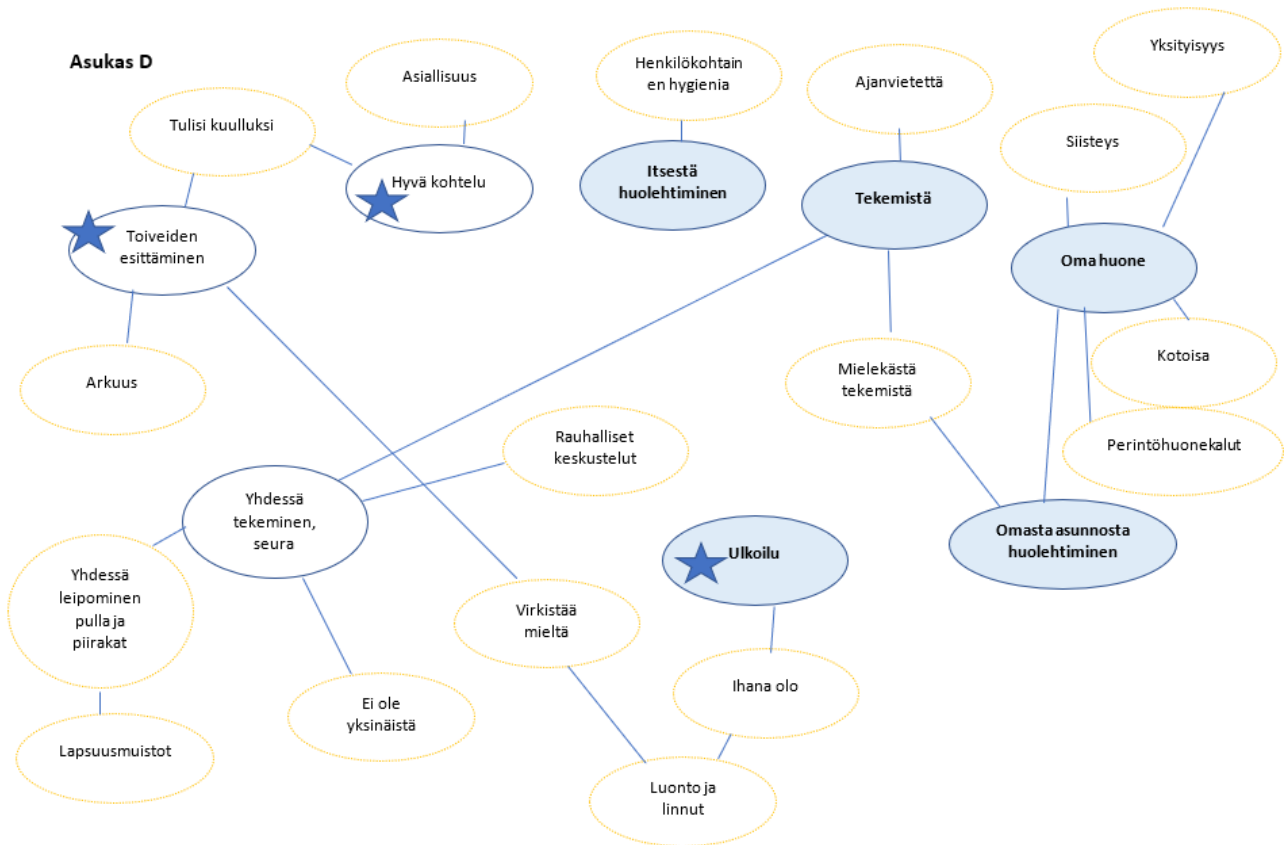
Kuvio 9. Hyvän asumisen tekijät asukkaan B näkökulmasta

Asukas C:lle kolme keskeistä hyvän asumisen tekijää olivat ”vanhemmat, veli, lapset; päästä omaan asuntoon; saada päättää omista asioista”. Asukas nosti omaan asuntoon pääsemisen tärkeimpien tekijöiden joukkoon. Omaan asuntoon pääsemisellä ei vaikuttanut olevan minkäänlaista aikatavoitetta ja edes tarkempaa ajatusta minkä asioiden tulisi muuttua ennen kuin itsenäinen asuminen olisi mahdollista. Tärkeintä vaikutti olevan, että oma asunnon saamisen mahdollisuutta ei poissuljeta. Omahoitajan asukas koki tärkeäksi henkilöksi. Omahoitajuudessa asukas arvosti luottamuksellisuutta ja jatkuvuutta. Yhteisöllisyys ei asukkaan mielestä ollut tärkeää.



Kuvio 10. Hyvän asumisen tekijät asukkaan C näkökulmasta

Asukas D:lle kolme tärkeintä hyvän asumisen tekijää olivat ”hyvä kohtelu; toiveiden esittäminen; ulkoilu”. Asukkaan vastauksissa korostui laaja-alainen tyytyväisyys oman tilanteeseen. Asukkaalla esimerkiksi leipominen nousi yksittäisenä asiana merkitykselliseksi asiaksi. Leipomiseen liittyi mukavan tekemisen lisäksi lapsuusmuistojen mieleen palautuminen. Vaikka asukas koki leipomisen tärkeäksi, ei sitä kuitenkaan asukkaan kertoman mukaan usein tapahtunut. Kysyttäessä, miksi leipomista ei voisi ehdottaa, niin asukas koki vahvasti, ettei uskalla sellaista ehdottaa.



Kuvio 11. Hyvän asumisen tekijät asukkaan D näkökulmasta

Asukas E:lle tärkeimmät hyvän asumisen tekijät olivat *"asunto; ruoka; mielekäs tekeminen"*. Haastatelluista asukkaista tässä haastattelussa nousi esiin vähiten asukkaan omia tekijöitä. Haastattelun aikana asukas pystyi kuitenkin hyvinkin pohtivaan keskusteluun ja kykeni syventämään tekijöitä.

1. Ammattilaiset tutustuivat itsenäisesti asukkaiden ajatuskarttoihin. Tänä aikana osallistujat eivät keskustelleet keskenään
2. Tutkija kertoi haastatteluissa syntyneistä havainnoista
3. Osallistujat koostivat yhdeksi kuvaksi asukkaiden ajatuskarttojen pohjalta asukkaiden kokemaan asumispalvelun laatuun liittyvät keskeiset tekijät. Erityisesti huomioitiin asukkaiden tärkeimmiksi nostaneita tekijöitä

Keskustelun pohjalta osallistujat pohtivat, kuinka asukkaiden tärkeiksi nostamat teemat käytännössä huomioidaan. Asukkaiden vastauksista koostettiin yhteenvetona ajatuskartta kuvaamaan asukkaille tärkeimpiä hyvän asumisen tekijöitä (kts. kuvio 13).



Kuvio 13. Hyvän asumisen tekijät asukkaiden määrittäminä

Ammattilaisten tekemä ajatuskartta (kts. kuvio 7) heidän arvioistaan asukkaille tärkeistä tekijöistä poikkeaa jonkin verran asukkaiden omista näkemyksistä (kts. kuvio 13). Esimerkiksi asunnon merkitys ei niinkään korostunut asukkaiden kokemuksissa. Asunto nousi esiin enemmän yksityisyyden näkökulmasta kuin siinä mielessä, minkälainen asunto on. Asunnon suhteen voidaan jopa arvioida, että asunnon suhteen toiveita on hyvin vähän.

Ammattilaisten arvioissa tavoitteellisuus kuntouttavalla työotteella arvioitiin asukkaille tärkeäksi tekijäksi. Asukkaiden omien kokemusten kautta tavoitteellisuus ei tullut esiin edes sanana. Voidaankin arvioida, että tavoitteellisuus on ammattilaisten terminologiaa. Kuntouttava työote ei myöskään ollut asukkaiden käyttämä termi. Asukkaiden haastatteluissa esiin nousi hyvin konkreettisia asioita ja toiveita arjen suhteen. Tavoitteiden asettaminen asumisyksikössä on perusteltua,

mutta haastatteluiden ja ajatuskarttojen vastausten perusteella on syytä pohtia, kuinka tavoitteiden asettelu pystyttäisiin määrittelemään selkeämmin. Asukkaan omat ja ammattilaisten esiin tuomat tavoitteet on määriteltävä niin, että asukas kokee ne omikseen. Se edellyttää, että varmistetaan asukkaan omien tavoitteiden kuuleminen. Haastattelujen perusteella omaan kotiin muuttaminen vaikuttaa enemmän haaveelta kuin tavoitteelta. Työpajan keskusteluissa pohdittiin, kuinka tärkeää on ylläpitää haaveita ja toivoa silloinkin, kun on ilmeistä, ettei palvelun tarve ole poistumassa.

Yhdessä tekeminen oli ammattilaisten arvioiden mukaan asukkaille tärkeä tekijä. Voidaan kuitenkin todeta, että yhdessä tekeminen ei noussut asukkaiden kokemuksissa siinä määrin esiin kuin ajateltiin. Ammattilaisten oletuksessa yhdessä tekemiselle ja ohjatulle toiminnalle asetetaan korkeita odotuksia. Työpajassa todettiin, että yhdessä tekeminen ja ohjattu toiminta on ollut laatutekijänä palveluiden kilpailutuksessa. Asukkaiden kokemus on enemmänkin sen suuntainen, että yksityisyys ja yksilöllisyys tulisi huomioida, eikä tarjota kaikille samaa palvelua. Vaikuttaa siltä, että ammattilaisten arvioita tulee kriittisesti tarkastella laatukriteereitä määriteltäessä.

Turvallisuus ja turvallisuuden tunne nousevat esiin niin ammattilaisten kuin asukkaiden määrittelemissä hyvän asumisen tekijöissä. Eksoten edustaja kiinnitti huomiota siihen, huomioidaanko valvonnassa asiakasturvallisuus. Juuri julkaistussa Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategiassa ja toimeenpanosuunnitelmassa 2022-2026 edellytetään, että *”palvelunjärjestäjät ottavat mukaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten edustajia palvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Erityisesti tuetaan haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen ja hoidon toteutustapoihin.”* (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.)

5.4 Hyvän asumisen tekijöiden toteutumisen ja valvonnan nykytila

Asukkaiden esiin nostamia hyvän asumisen tekijöitä kytkettiin valvontaprosessin kehittämiseen työpajassa, jota ennen osallistujille lähetettiin ennakkotehtävä. Ennakkotehtävässä työpajaan osallistuvia ammattilaisia pyydettiin kuvaamaan kuinka asukkaiden määrittelemät hyvän asumisen tekijät: *ruoka; osallistuminen päätöksentekoon; oikeudenmukaisuus, hyvä kohtelu; mielekäs toiminta/tekeminen; yksityisyys; turvallisuuden tunne ja sosiaaliset verkostot* toteutuvat nyt

käytännössä. Toisena tehtävänä oli pohtia, kuinka hyvän asumisen tekijöiden huomioiminen voitaisiin saada osaksi valvontaa. Ennakkotehtävän vastaukset ja työpajan tuotokset koostettiin taulukkoon (kts. Taulukko 1).

Taulukko 1. Asukkaille merkitykselliset tekijät ja ehdotus niiden valvonnasta.

Hyvän asumisen tekijä	Merkitys asukkaille	Miten toteutuu käytännössä / arjessa tällä hetkellä	Ammattilaisten ehdotus siitä, miten valvotaan
Ruoka	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Päiväohjelma/strukturi ▪ Merkitykset ravinnon lisäksi esim. turvallisuus, tekeminen, sosiaalisuus ▪ Omat toiveet ▪ Vaikutus terveyteen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutuu talon puolesta, vaihtelevasti mahdollisuus ylläpitää, vahvistaa omia ruuanvalmistus taitoja ▪ Erikoisruokavaliot huomioidaan ja ateriat koostuvat virallisen ruoka-aine ympyrän mukaan ▪ Ruokailu kuuluu päiväohjelmaan, joka sosiaalinen tilanne. Henkilökunnan läsnäolo tuo turvallisuuden tunnetta. Jossain paikoissa asiakas voi esittää toiveita ruuan suhteen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kysymys, onko mahdollisuus säännölliseen ruuanvalmistamiseen. ▪ Tapaamiset asiakkaan kanssa yksin ja ohjaajien kanssa ▪ Kuntoutussuunnitelmassa keskustelua aiheesta ▪ Kirjattujen tavoitteiden toteutumisen seuranta
Osallistumisen päätöksentekoon	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuulluksi tuleminen ▪ Omat toiveet ja tavoitteet, niiden toteutuminen ▪ Saa päättää omista asioista ja vaikuttaa kaikkiin tapahtumiin ▪ Itsenäinen rahankäyttö ▪ Ei pakoteta tekemään asioita 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutuu, edelleen hyvä vahvistaa omaohjaaja suhteen kautta asiakkaan äänen esille saamista, omien tavoitteiden esille tuomista ▪ Kuntoutussuunnitelma ja oma ohjaajan tapaamiset missä mahdollisuus omien asioiden ja tavoitteiden käsittelyyn ▪ Itsenäinen rahankäyttö toteutuu omien varojen mukaan ▪ Edunvalvonta huomioiden ▪ Ei pakoteta, motivoidaan, kannustetaan ja tuetaan ▪ Yhteisökokouksiin osallistuminen, jossa voi vaikuttaa päätöksen tekoon. Kuntoutussuunnitelmissa kuunnellaan asiakkaan toiveita, tavoitteita ym. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omaohjaajuuden kuvaaminen sisältäen asiakaslähtöisyyden kuvaamisen ▪ Asiakkaille kohdennettu kysymyksiä ▪ Eksoten edustaja tapaa asiakkaan kanssa kahdestaan sekä ohjaajien kanssa. ▪ Kuntoutussuunnitelma, osallistuminen yhteisökokoukseen ajoittain
Oikeudenmukaisuus, hyvä kohtelu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiallista puhetta ▪ Ei kytätä ▪ Oikeudenmukaisuus ▪ Ei vähätellä, herjata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutuu ▪ Toisen kunnioitus, luottamus ja tasavertaisuus ▪ Tasa-arvoinen kohtelu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Säännölliset asiakastytyväisyys kyselyt, niiden tulosten liittäminen valvontaan? ▪ Asiakkaille kohdennettu kysymys

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keskustelut ja havainnointi käynneillä ▪ Henkilökunnan toiminnan seuraaminen
Mielekäs toiminta/tekeminen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yksilöllisten toiveiden mukaan ▪ Tärkeää 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vahvistettavaa on, esim ryhmätoiminnan järjestämisessä eroja, kodin ulkopuoliseen toimintaan voisi tukea vielä enemmän. ▪ Pyritään löytämään mielekästä tekeminen yksilöllisesti, mutta on yhteisesti sovittuja toimintoja/ryhmiä ▪ Viikko-ohjelman laatiminen, jossa asiakas mukana tuoden omat toiveet esille. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuvattuna talon viikko-ohjelma ▪ Kysyttynä määrällisesti, miten paljon henkilökunnalla on mahdollisuus liikkua asiakkaiden kanssa tutustumiskäynneillä yms kodin ulkopuolella ▪ Asiakkaille kohdennettu kysymys ▪ Viikko-ohjelman katsominen, kuntoutussuunnitelmassa keskustelu viikko-ohjelmasta ja toiveista.
Yksityisyys	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oma tupa, oma lupa ▪ Yksilöllisyys ▪ Ei udella tarpeettomia ▪ Milloin henkilökunta käy asunnolla 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutuu ▪ Henkilökunta käy sovitusti kotona, ei mennä omilla avaimilla, ainoastaan jos asiakas ei avaa ovea ja on perusteltu epäily, että asiat eivät ole kunnossa. ▪ Jokaisella mahdollisuus sisustaa oma koti omien tarpeiden mukaisesti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuvattuna näiden asioiden toimintaperiaatteet/ sopimukset yksikössä ▪ Asiakkaille kohdennettu kysymykset ▪ Yhdessä asioista puhuminen
Turvallisuuden tunne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Muodostuu erilaisista elementeistä asukkaiden yksilöllisten kokemusten ja tarpeiden pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toteutuu ▪ Luottamus ja kuulluksi tuleminen, riittävän tuen saaminen. Pysytään sopimuksissa ja ollaan yhdessä. ▪ Henkilökunta tuo turvallisuutta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiakkaille kohdennettu kysymykset ▪ Asiakkaan kuuleminen ja yhteiset keskustelut
Sosiaaliset verkostot	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yksilölliset eri tavoin rakentuneet verkostot ▪ Perheiden, ystävien tapaaminen ja yhteydenpito 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vahvistettava. Omaisille suunnattuja tilaisuuksia on. ▪ Nähdäänkö enempi asiakkaan omana asiana? ▪ Omaiset mukana kuntoutussuunnitelmissa asukkaan oman harkinnan mukaan ▪ Yhteydenpito puhelimitse ▪ Tietenkin asiakkaan omasta toiveesta ▪ Kannustetaan asiakasta pitämään kiinni olemassa olevista verkostoista esim. yhteyden pito sukulaisiin. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten sosiaaliset verkostot huomioidaan yksikössä? ▪ Asiakkaan ja omaisten kuuleminen ▪ Lisäksi kaikkiin kohtiin pätee yksikön toimintasuunnitelmaan ja –kertomukseen perehtyminen ▪ Ajoittain omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ▪ Kuntoutussuunnitelmiin läheisten mukaan otto asiakkaan luvalla

Ruoka liittyi asukkaiden mukaan seuraaviin aiheisiin: päiväohjelma/struktuuri, turvallisuus, tekeminen, sosiaalisuus, omat toiveet, vaikutus terveyteen. Työpajaan osallistuneet ammattilaiset nostivat keskusteluun ruokaan ja ruokailuun liittyen esiin laajasti erilaisia näkökulmia, joista yhteenvetona voidaan todeta, että ruokailun merkitys asukkaalle on huomattavasti laajempi kuin ravinnon saaminen. Työpajan osallistujat kävivät keskustelua mm. koronapandemian vaikutuksista asukkaiden saamaan palveluun. Yhden palveluntuottajan tiedettiin lopettaneen yhteisruokailut pandemian alussa. Yhteisruokailujen lopettamisen seurauksesta asukkaiden ja henkilöstön kontaktit vähenivät. Kontaktien vähenemisen myötä useamman asukkaan terveydentilan muutoksiin reagoiminen viivästyi. Kun asukkaat ruokailivat ruokailujärjestelyjen myötä omissa asunnoissa, voitiin havaita vetäytymistä muista kontakteista. Ruokailujärjestelyiden osalta ei asukkaiden toiveita ruokailujen järjestämisen ollut riittävästi kartoitettu.

Päätöksentekoon osallistuminen koettiin asukkaiden mielestä erittäin tärkeäksi. Siihen liittyvinä aiheina nousivat esiin kuulluksi tuleminen, omat toiveet ja tavoitteet, niiden toteutuminen, se että saa päättää omista asioista ja vaikuttaa kaikkiin tapahtumiin, itsenäinen rahankäyttö sekä se, että ei pakoteta tekemään asioita. Yhtenä päätöksenteon kanavana ovat yhteisökokoukset. Niiden pitämistä edellytetään hankintasopimuksessa, mutta valvonnassa ei tällä hetkellä selvitetä, minkälaisia asioita yhteisökokouksissa nousee esille tai minkälaisiin muutoksiin on päädytty asukkaiden esiin nostamien palautteiden perusteella. Asukkaan päätöksentekoon osallistumista käsitellään hoito- ja kuntoutumissuunnitelmissa. Ammattilaisten puheenvuoroissa tuli esiin huomio siitä, että jos he jäävät keskustelemaan asukkaan kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelmatapaamisen jälkeen, nousee usein esiin erilaisia asioita kuin varsinaisessa tapaamisessa. Kysyttäessä asukkaalta, miksi asiat eivät tulleet puheeksi tapaamisen aikana, on usein vastauksena, ettei asukas ole uskaltanut ottaa asiaa puheeksi. Hän on voinut miettiä esimerkiksi henkilökunnan reagointia palautteeseen. Tästä syntyi pohdintaa siitä, miten asukkaiden kokemuksia ylipäänsä kartoitetaan, jos vuorovaikutus ei ole avointa?

Oikeudenmukaisuus ja asiallinen kohtelu sisältävät asukkaiden kokemuksen mukaan asiallista puhetta: ei kytätä, ollaan oikeudenmukaisia, ei vähätellä, ei herjata. Edellä mainittujen asioiden yhteydessä pohdittiin, minkälaisia palautejärjestelmiä yksiköissä on käytössä. Palautejärjestelmien käyttöönotossa tulisi huomioida haavoittuvassa asemassa olevan asukkaan mahdollisuudet antaa

palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Valvonnan osalta pohdittiin, olisiko valvontakäynnillä mahdollisuus selvittää asukkaille kohdennetuilla kysymyksillä asukkaiden näkemyksiä oikeudenmukaisesta ja asiallisesta kohtelusta. Yhtenä vaihtoehtona ammattilaiset ehdottivat henkilöstön itsearviointin tekemistä.

Asukkaat kokevat *mielekkään tekemisen ja toiminnan* tärkeäksi. Tekemisen toivotaan olevan yksilöllisesti suunniteltua. Yksilöllisten suunnitelmien lisäksi viikko-ohjelman katsottiin lisäävän jatkuvuutta. Viikko-ohjelma rytmittää niin asukkaan kuin henkilökunnankin toimintaa. Valvonnassa voisikin selvittää toteutuuko viikko-ohjelma? Viikko-ohjelman sisällön osalta pohdittiin minkä verran toiminta kohdistuu yksiköstä ulospäin. Tiedossa on, että kansallisesti hankintasopimusten sisällöissä on poikkeavuutta ja esimerkiksi yksiköstä ulospäin suuntautuva toiminta on osassa hankintoja nostettu hyvinkin keskeiseksi tavoitteeksi. Myös *sosiaaliset verkostot* ovat asukkaille tärkeitä. Niiden osalta tulisi varmistaa, keitä asukas määrittelee omaan sosiaaliseen verkostoonsa kuuluviksi. Sosiaalisten kontaktien ylläpitämiseen kannustamisen ja niiden mahdollistamisen tulisi olla korkealle priorisoitu tavoite.

Yksityisyys pitää asukkaiden kokemusten perusteella sisällään aiheita: ”oma tupa, oma lupa”, ”yksilöllisyys”, ”ei udella tarpeettomia”, ”sovitaan milloin henkilökunta käy asunnolla”. Yksityisyyden kokemus on hyvin yksilöllinen. Sen toteutumisen valvonnan lisäksi ammattilaiset toivat esiin, että kokemuksen yksilöllisyydestä johtuen siihen olisi hyvä kiinnittää huomioita erityisesti hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa. Myös *turvallisuuden tunne* vaikuttaisi olevan hyvin henkilökohtainen asia. Turvallisuuden tunteella on merkitystä laajasti asukkaan elämisen laatuun sekä valvonnan osalta tällä hetkellä ympäristön ja tilojen turvallisuuteen. Tämän lisäksi tulisi huomioida ja tunnistaa, mitkä yksilön näkökulmasta ovat niitä asioita, jotka vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen.

5.5 Valvontatyökalun laatiminen

Valvontatyökalun laatimisen lähtökohtana on asukkaiden kokemusten hyödyntäminen sen kehittämisessä. Asukkaiden hyvän asumisen tekijöitä tarkasteltaessa havaittiin, että niitä on melko kattavasti nostettu Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön ostamien asumispalveluiden hankintasopimukseen liittyvässä palvelukuvauksessa (Eksote 2021). Samalla havaittiin, että palvelu-

kuvausta ei ole aiemmin juurikaan huomioitu valvonnassa. Valvontatyökalun rakentamisen runkona toimi asukkaiden hyvän asumisen tekijöiden ja palvelukuvauksessa esitettyjen sisältöjen toteutumisen valvonta.

Valvontatyökalun kehittäminen ja käyttöönotto kesken hankintakauden asettaa omat rajoituksensa sen sisällölle. Palvelun tilaaja ei voi valvonnassaan edellyttää palveluntuottajalta asioita, joita ei ole hankintasopimuksessa mainittu. Koska molempien tulisi pyrkiä palvelun sisällössä yhteiseen ymmärrykseen ja mahdollisimman tiiviiseen kumppanuuteen, ei ole mahdotonta palvelun tilaajan puolelta pyrkiä ohjaamaan palveluntuottajaa sellaisilla palvelun osa-alueilla, joita ei ole erikseen hankintasopimuksessa mainittu. Kehitetty valvontatyökalu koostuu palveluntuottajan yksikön toiminnan kokonaisvalvonnasta. Tässä opinnäytetyössä käsitellään valvontatyökalun sisältöä ja toimintaa siltä osin kuin se liittyy asukkaiden kokemusten pohjalta tunnistettuihin hyvän asumisen tekijöihin.

5.5.1 Valvontatyökalun rakenne ja käyttö

Palvelukuvauksen ja tutkimuksessa esiin nousseiden hyvän asumisen tekijöiden ja niiden merkitysten pohjalta on laadittu valvontatyökalu. Se ohjaa asukkaiden esiin nostamien hyvän asumisen tekijöiden valvonnan tehostamista. Palvelukuvauksen parempi hyödyntäminen ohjaa tilaajaa valvonnassa käsittelemään palveluntuottajan toimintatapoja strukturoidusti. Valvontatyökalussa valvonnan kohteet on jaettu asiakokonaisuuksiin ja niiden hyvää toteutumista kuvaaviin väittämiin. Valvontakäynti dokumentoidaan valvontatyökalua hyödyntäen. Valvontatyökaluun dokumentoidaan valvottavan kohteen ja vastuuhenkilöiden lisäksi myös valvonnan järjestävän tahon tiedot. Tavoitteena on ollut saada valvontatyökaluun dokumentoitua kaikki valvontakäyntiin oleellisesti liittyvä tieto.

Valvontatyökalu on rakennettu niin, että se toimii kolmivaiheisesti (valvontatyökalu liitteenä 4). Ensimmäisessä vaiheessa dokumenttipohja lähetetään palveluntuottajalle, joka esitäyttää sen sähköisesti ennen valvontakäyntiä merkitsemällä asiakokonaisuuksittain jaoteltujen sisältötaulukoiden väittämiin rastilla (x) toteutuu, toteutuu osin tai ei toteudu sekä tarkentaen sanallisesti, jos toteutuu osin tai ei lainkaan (kts. esimerkkinä Kuvio 14). Esitetäytetty dokumentti palautetaan sähköisesti palvelun tilaajalle ennen valvontakäyntiä. Toisena vaiheena toteutuu varsinainen valvonta-

käynti, jonka aikana tilaaja käy yhdessä palveluntuottajan kanssa läpi esitetyt valvontakäyntidokumentin. Käynnin aikana dokumenttiin täydennetään seuranta-kohteittain tehdyt havainnot ja kehittämisehdotukset sekä tarvittaessa korjauskehotukset sekä tieto siitä, mihin mennessä korjaukset tulee toteuttaa. Kolmannessa vaiheessa syntynyt valvontatyökalu toimii sekä muistiona että toiminnan kehittämisen tukena.

"Valvottavan asiakokonaisuuden otsikko"						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
"Väittäjä"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
"Väittäjä 2"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
"Valvottavan asiakokonaisuuden otsikko" / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Kuvio 14. Esimerkkikuva valvontatyökalun rakenteesta

5.5.2 Asukkaiden hyvän asumisen tekijöiden valvonta

Valvontatyökaluun on sisällytetty asukkaiden määrittämien hyvän asumisen tekijöiden toteutumista kuvaavia väittämiä. Siihen on nostettu väittäminä palvelukuvauksesta (Eksote 2021) niitä palvelun sisällön vaatimuksia, jotka kytkeytyvät asukkaiden hyvän asumisen tekijöihin. Valvontatyökaluun on lisätty valvottavaksi kohdiksi myös sellaisia tekijöitä, joiden omavalvontaan liittyvän tutkimuksen (Husso 2021, 93-95) perusteella voidaan katsoa lisäävän asukkaiden määrittelemien hyvän asumisen tekijöiden valvontaa.

Ruoka oli kaikkien haastateltujen asukkaiden mielestä hyvän asumisen tekijänä tärkeä. Kun tähän yhdistetään halu olla päättämässä omista asioista, voidaan ajatella, että ruokatoiveiden toteuttaminen olisi kohtuullinen toive tuotavaksi valvonnan kohteeksi. Valvontatyökalussa tämän tekijän toteutumista valvotaan tarkastelemalla väittämän *"Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa tarjottavaan ruokaan"* toteutumista.

Toisena tärkeänä tekijänä asukkaat näkivät päätöksentekoon osallistumisen. Asukkaiden ajatuskartoissa ja keskusteluissa tähän liittyen korostuivat yksilölliset tarpeet, ajatukset ja toiveet. Erityisesti on huomioitava siihen, kuinka asukkaan ajatuksia ja kokemuksia kerätään. Asukkaiden ajatuskartojen tuotokset osoittivat, että erilaisia menetelmiä käyttäen voidaan päästä hyviin lopputuloksiin asukkaan oman näkemyksen kartoittamisessa. Asukkaiden toiveiden kartoittaminen on keskeinen asia palvelun järjestämisessä ja siinä, että asukkaille mahdollistetaan osallistuminen heitä koskevaan päätöksentekoon. Ammattilaisten näkemys tavoitteiden asettamisesta voi ohjata keskustelua ja asukkaan omia ratkaisuja. Niissä tilanteissa, joissa asukkaan ja ammattilaisen näkemykset poikkeavat toisistaan, on aina pyrittävä asukasta tyydyttävään ratkaisuun. Jos asukkaan toivomat ratkaisut ovat selvästi asukkaan edun vastaisia, on kuitenkin noudatettava hyvän hoidon ja palvelun periaatteita ja pyrittävä ohjaamaan asukasta toivottuihin ratkaisuihin kunnioittavalla ja kannustavalla työtoteella.

Päätöksentekoon osallistumiseen liittyvässä valvonnassa korostuu asukkaiden toiveiden mukaisesti yksilöllisten ratkaisujen mahdollistaminen. Valvontatyökalussa toteutumista valvotaan väittämällä: *”Työntekijän tehtävänä on avustaa asiakasta elämään toiveidensa ja vakaumuksensa mukaista elämää mahdollisimman itsenäisesti”*; *”Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan; ”Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.”*; *”Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet käydään läpi yhteiskokouksessa.”*; *”Asukkaiden voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin.”* ja *”Asukkaat osallistuvat oman arkensa suunnitteluun ja toteutukseen.”*

Kokemusasiantuntijoiden osallistuminen palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen on yleistynyt, joten on perusteltua ohjata palveluntuottajia toiminnan kehittämiseen vahvistamalla kokemusasiantuntijoiden asemaa myös valvonnan kautta. Kokemusasiantuntijoiden asemaa tarkastellaan valvontatyökalun väitteellä *”Kokemusasiantuntijan palvelut ovat yksikössä saatavilla”*.

Kolmantena hyvän asumisen tekijänä nousivat esiin oikeudenmukaisuus ja hyvä kohtelu. Valvontatyökalun väittäjä *”Asiakassuhteissa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asukkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asukkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).”* on voimakkaasti arvolatautunut ja sisältää ohjauksen haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden oikeuksista ja kohtelusta. Valvonnan yhteydessä tulee tarkastella

kuinka palveluntuottaja todentaa asukkaiden kokemuksen. Asukkaiden haastatteluissa nousi esiin arkuus/uskallus kertoa omia toiveita ja kokemuksia. Tämä edellyttää palveluntuottajalta kykyä luoda toimintaympäristö, jossa asukas voi ilmaista kokemuksiaan turvallisesti kokemassaan ympäristössä.

Asukkaiden ja henkilökunnan tekemä toimintayksikön arvojen määrittäminen ja toimintatavoiksi konkretisoiminen asettaa toimijat tasavertaisempaan asemaan. Valvontatyökalun väittämällä *”Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa.”* ohjataan palveluntuottajaa huolehtimaan asian toteutumisesta. Asukkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvät kysymykset ovat aina tärkeitä, mutta haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden palvelun järjestämisen kohdalla asiaan tulee kiinnittää erityisesti huomiota. Valvontatyökalussa asian toteutumista seurataan seuraavan väittämän avulla: *”Toimintayksikössä on vapaat vierailuajat, toteutettuna yksikön toimintaan sopivissa rajoissa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta on huolehdittu.”*

Asukkaiden kanssa tehtävässä omavalvontasuunnitelman läpikäymisessä palveluntuottaja voi kertoa asukkaille, mihin se on sitoutunut ja mitkä sen velvollisuudet ovat. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen on aktiivisempi toimenpide kuin sen asettaminen nähtäville esimerkiksi yksikön ilmoitustaululle. Palveluntuottajan näkökulmasta se on palvelulupaus. Omavalvontasuunnitelman läpikäyminen antaa asukkaille mahdollisuuden tuoda esiin kokemuksia sen täytäntöönpanosta sekä esittää siihen korjauksia ja parannuksia. Asukkaiden esittämien muutosehdotusten dokumentointi ja muutosten toimeenpano vastaa useiden asukkaiden tärkeäksi nostamien tekijöiden toteutumiseen.

Valvontatyökalun väittämällä *”Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma laadittuna ja julkisesti nähtävillä.”* *”Omavalvontasuunnitelma on käyty asukkaiden kanssa läpi.”*; *”Omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön kanssa.”*; *”Mahdolliset muutosehdotukset on kirjattu.”* pyritään lisäämään omavalvontasuunnitelman hyödyntämistä asukkaiden ja henkilöstön yhteistyön lisäämiseksi. Valvontatyökalun väittämällä *”Omavalvontasuunnitelma perehdytyksen on osa.”* väittämällä korostetaan, kuinka hyvin omavalvontasuunnitelman sisällyttäminen osaksi uuden työntekijän perehdyttämistä tukee työntekijän sitoutumista yksikön toimintaan.

Neljäntenä hyvän asumisen tekijänä asukkaat kokivat mielekkään tekemisen ja toiminnan. Siihen liittyvät usein myös sosiaaliset tilanteet, terveydestä huolehtiminen ja itseään koskevaan päätöksentekoon osallistumien. Nämä hyvän asumisen tekijät käsitellään pääsääntöisesti hoito- ja kuntoutumissuunnitelmissa, mutta on perustelua nostaa kysymys myös osaksi valvontaa. Valvontatyökalussa niiden toteutumisen seurantaan liittyvät väittämät: *”Asukkailla on henkilökohtainen liikunta- ja päivätoimintaohjelma, joka on asukkaiden ja omaisten nähtävillä.”* ja *”Asukkailla on mahdollisuus osallistua liikuntaan, virkistys- ja päivätoimintaan.”*

Viides tärkeä tekijä on yksityisyys. Asukkaan haastatteluissa esittämä *”Oma tupa, oma lupa”* - kommentti korostaa yksityisyyden merkitystä. Vaikka asumisen palvelut ovat sosiaalipalvelua, tulee muistaa, että tausta asumisen palveluissa mielenterveyskuntoutujien osalta on psykiatristen sairaalapalveluiden vähentämisessä. Monella asukkaalla voi olla vahva kokemus hierarkkisesta tavasta järjestää palveluita. *”Asukkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa.”* on väittämä, jolla asukkaan yksityisyyttä voidaan vahvistaa.

Kuudentena hyvän asumisen tekijänä on turvallisuuden tunne. Omahoitajuuden merkityksellisyydestä oli asukkaiden vastauksissa hajontaa. Riippumatta siitä, kuinka tärkeäksi omahoitaja koettiin, valvonnan näkökulmasta on perusteltua ohjata palveluntuottajaa nimeämään omahoitaja. Yksilöllisen palvelun tuottamisen näkökulmasta voidaan arvioida, että selkeä vastuunmäärittely takaa paremmin asukkaan omien kokemusten kartoittamisen ja turvallisen hoidon toteutumisen. Valvontatyökalun väittämällä *”Asukkaalle on nimetty omaohjaaja heti asiakkaan saavuttua toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia, kuka omaohjaaja on.”* ja *”Arkitoiminoissa Omaohjaaja tukee ja ohjaa asiakastaan elämänhallinnassa ja on perehtynyt huolellisesti omahoidettavan kuntoutumiseen.”* varmistetaan omahoitajuuden toteutuminen.

Seitsemäntenä hyvän asumisen tekijänä esiin nousivat asukkaiden kokemusten pohjalta sosiaaliset verkostot. Asukkaiden haastatteluissa yhteisökokoukset eivät olleet kaikkien vastaajien mielestä tärkeitä. Sosiaalinen toiminta asukkaan määrittelemien ehtojen mukaisesti koettiin kuitenkin tärkeäksi, samoin kuin osallistuminen itseään koskevaan päätöksentekoon. Asukas-/yhteisökokoukset voivat tarjota foorumin toiveiden esittämiseen ja mahdollisuuden tulla tietoiseksi yksikön asioista yhteisöllisellä tavalla. Valvontatyökalussa väittämällä *”Toimintayksikön toimintaan kuuluvat asu-*

kaskokoukset/ yhteisökokoukset.” tarkastellaan yhteisökokousten toteutumista. Sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen on asukkaiden toive ja siksi on palveluntuottajalta edellytettävä konkreettisia toimia asian edistämiseksi. Omaisten kanssa onnistunut yhteistyö todennäköisesti tukee asukkaan kuntoutumista. *”Asukkaiden omaisille järjestetään omaistapaamisia /-yhteistyötapaamisia vähintään kahdesti vuodessa.*” ja *”Omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta. Palautteet ja mahdolliset toimenpiteet dokumentoidaan.*” ovat valvontatyökalun väittäminä osaltaan ohjaamassa omaisten kanssa tehtävää yhteistyötä.

Ruokailuun liittyy ravinnon lisäksi myös muita hyvän asumisen tekijöitä. Henkilökunnalle ruokailu tarjoavat mahdollisuuden asukkaan voinnin seurantaan useamman kerran päivässä. Asukkaat liittyvät ruokailuun terveyden ylläpitämisen, turvallisuuden tunteen ja sosiaalisuuden. Valvontatyökalussa väittämä *”Asukkailla on mahdollisuus yhteisruokailuun.*” on perusteltu siitäkin syystä, että hyvän asumisen tekijänä se asukkaiden kokemuksen mukaan on laaja-alainen ja moneen hyvän asumisen tekijään vaikuttava asia.

Yhteenvedona voidaan todeta, että valvonnassa keskitytään laajasti palvelun sisältöön, ja sen tuottamisessa henkilöstö on keskeisessä roolissa. Henkilöstön osaamiseen ja asukkaiden kohtaamiseen liittyy paljon odotuksia. Kuten asukkaiden haastatteluissa tuli esiin, niin toiveiden kuin palautteidenkin esittäminen voi tuntua asukkaasta hankalalta. Olisi tärkeää, että henkilöstöllä olisi valmiuksia arvioida omaa toimintaansa. Asukkaiden kanssa työskentelyn onnistumisessa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys korostuvat ja henkilökunnan itsearviointilla voitaisiin mahdollisesti tunnistaa kehittämiskohteita paremmin. Valvontatyökaluun on lisätty väittämä *”Henkilöstö suorittaa itsearvioinnin vuosittain.*” Nykyisessä asumispalveluiden hankintasopimuksessa ei henkilöstön itsearviointia määritellä laatukriteerinä, mutta asukkaiden kokemusten pohjalta näyttäisi, että sen olevan tarpeellista.

6 Johtopäätökset

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön hankkimien asumispalveluiden valvonnan lähtökohtana on varmistaa, että palvelunkäyttäjä saa tarvitsemansa palvelun. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen valvontaa hyödyntäen palvelunkäyttäjien kokemuksiin pohjautuvia hyvän asumisen

tekijöitä. Sen kehittämistehtävät jaettiin kahdeksi kokonaisuudeksi, joista ensimmäisen tavoitteena oli tunnistaa hyvän asumisen tekijöitä palvelunkäyttäjien kokemusten pohjalta ja toisen tavoitteena oli hyödyntää edellä mainittuja tekijöitä valvontatyökalun kehittämisessä.

Asumisen palvelut ovat ainakin osittain syntyneet korvaamaan aiempaa terveydenhuollon tuottamaa palvelua (Salo 2019, 8, 19-24). Asumispalveluiden laadusta tiedetään yleisesti melko vähän (Killaspy ym. 2016), mutta kuitenkin asumispalveluiden merkitys palvelunkäyttäjien itsenäiseen asumiseen siirtymisessä on merkittävä (Dalton-Locke ym. 2018). Opinnäytteen tavoitteena oli osaltaan lisätä tietoa asumispalveluiden laadusta ja rakentaa uusia työkaluja sen valvontaan.

Palvelunkäyttäjien kokemuksiin pohjautuvia hyvän asumisen kriteereitä pyrittiin selvittämään opinnäytetyössä palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla palvelunkäyttäjän asema päätöksenteossa ja toiminnassa nousee etusijalla (Koivisto ym. 2019, 48). Palvelumuotoilun valitsemista tutkimusmenetelmäksi tuki myös tutkimus, jossa todettiin, että kognition ja toimintakyvyn laskusta huolimatta potilas pystyi palvelumuotoilun avulla tuomaan esiin hyvin merkityksellisiä asioita palveluiden kehittämiseksi (Bast ym. 2021).

Ensimmäisenä kehittämiskokonaisuutena oli hyvän asumisen tekijöiden tunnistaminen ja määrittäminen palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntäen. Opinnäytteessä saatujen tulosten perusteella voidaan havaita, että palvelunkäyttäjillä on hyvät valmiudet kuvata hyvän asumisen tekijöitä. Näyttäisikin siltä, että tiedonkeruun onnistumiseen on yhteydessä merkittävästi menetelmä, jolla se tehdään. Tässä opinnäytetyössä palvelunkäyttäjien kanssa tehdyt ajatuskartat osoittautuivat onnistuneeksi valinnaksi tiedonkeruussa. Ajatuskartat johdattelivat keskustelua ja palvelunkäyttäjät pystyivät tuottamaan hyvin kokemuksiaan, vaikkakin osa haastatteluista epäili valmiuksiaan ennen haastatteluita. Oikean haastattelumenetelmän valinnalla voidaan tukea palvelunkäyttäjän osallisuutta.

Asukkaiden haastatteluissa ja ajatuskartoissa esiin tuomat kokemukset liittyvät esimerkiksi itseä koskevaan päätöksentekoon osallistumiseen, yksityisyyden ja turvallisuuden takaamiseen sekä hyvän kohtelun saamiseen. Haastattelujen tulokset noudattavat merkittävältä osin aiempien aiheesta tehtyjen tutkimusten tuloksia. Saadut tulokset vahvistavat esimerkiksi Kivelän ja Lepon (2016) aiempaa havaintoa siitä, että palvelunkäyttäjät kokevat mahdollisuuden osallistua itseä koskevaan

päätöksentekoon erittäin tärkeänä (Kivelä & Leppo 2016). Aiemmassa tutkimuksessa palvelunkäyttäjät ovat nimenneet turvallisuuden tunteen toteutumisen ja asiallisen kohtelun saamisen merkityksellisiksi hyvän asumisen tekijöiksi (Törmä ym. 2014, 59). Myös tätä havaintoa opinnäytetyön tulokset tukevat ja vahvistavat.

Palvelunkäyttäjien ja henkilökunnan hyvän vuorovaikutuksen merkitys palvelun onnistumisessa on noussut esiin muun muassa Anderssonin (2016) tekemässä tutkimuksessa (Andersson 2016). Vastaavia havaintoja tehtiin myös opinnäytetyön haastatteluissa: erityisesti esiin noussut toive hyvästä kohtelusta perustuu vahvasti onnistuneeseen vuorovaikutukseen asukkaiden ja henkilökunnan välillä. Aiempien tutkimusten perusteella palvelunkäyttäjän mahdollisuudella osallistua päätöksentekoon on yhteys sen kanssa, kuinka laadukkaana palvelunkäyttäjä palvelua pitää (Nelson ym. 2007). Tämän opinnäytetyön tuloksista ja havainnoista ei voi suoraan vetää samaa johtopäätöstä, mutta mahdollisuus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon oli asukkaiden arvioissa siinä määrin tärkeä hyvän asumisen tekijä, että havaintoa voidaan pitää hyvinkin yleistettävänä.

Koska opinnäytetyön haastatteluihin osallistuneiden palvelunkäyttäjien määrä (5) oli verrattain pieni, tulosten perusteella ei voida tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Opinnäytetyön tulokset ja havainnot ovat kuitenkin selkeästi aiemman aiheesta tehdyn tutkimusten suuntaisia ja tukevat niissä tehtyjä havaintoja, minkä voidaan katsoa lisäävän opinnäytetyön tulosten yleistettävyyttä. Vaikka haastateltavien pieni määrä on toisaalta opinnäytteen heikkous, sen voidaan katsoa olevan myös vahvuus: haastateltavien rajallinen määrä on mahdollistanut syvällisen perehtymisen juuri näiden asukkaiden näkemyksiin ja asukkaiden ääni on aidosti päässyt tutkimuksen tuloksissa kuuluviin.

Opinnäytetyön tarkoituksen toteutumiseksi, sen tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää, miten hyvän asumisen tekijöitä voidaan tunnistaa ja määrittää palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntäen. Haastattelujen ja ajatuskarttojen kautta asukkaiden kokemukset pystyttiin kartoittamaan siten, että vastauksien perusteella muodostui selkeä ja yhtenäinen kuva hyvän asumisen kriteereistä. Tämä onkin tutkimuksen merkittävin tulos: asukkaiden määrittelemät hyvän asumisen kriteerit ovat verrattain helposti selvitettävissä, kun yksikössä on käytössä oikeanlaiset työkalut ja asukkaille tarjotaan riittävän monipuolisesti mahdollisuuksia tuoda toiveensa esiin. Asukkaiden omien

toiveiden asettaminen hyvän asumisen kriteerien toteuttamisen perusteeksi ei myöskään vaadi juurikaan nykyistä enemmän resursseja: asukkaiden määrittelemät kriteerit ovat sellaisenaan melko helposti toteutettavissa. Yhteenvedona voidaankin todeta, että asukkaan asemaa parantavien muutosten tekemiseen niin valvonnan kuin palvelun tuottamisenkin osalta on kaikki valmiudet olemassa ilman erillisiä lisäpanostuksia.

Opinnäytetyön tarkoitukseen liittyvänä toisena tavoitteena oli rakentaa asumisen ostopalvelujen valvontatyökalu palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntäen. Valvontatyökalun osalta tärkeimpänä havaintona voidaan todeta, että palvelunkäyttäjien kokemusten hyödyntäminen sen rakentamisessa osoittautui erittäin hyödylliseksi. Kokemusten kerääminen sekä ohjasi valvonnan kehittämistä asukaslähtöisempään suuntaan että haastoi ammattilaisten ajatuksia ja tarjosi näille uusia näkökulmia palvelujen kehittämiseen. Kehittämistehtävän yhteydessä palvelunkäyttäjien kokemuksia verrattiin asumispalveluiden hankintaan sisältyvän palvelukuvauksen (Eksote 2021) sisältöön ja tämän myötä muodostui runko valvontatyökalulle. Vaikka valvontatyökalun käyttöönottoon jo käynnissä olevissa palveluissa liittyy tiettyjä haasteita, sen tuella asukkaiden omat näkemykset hyvän asumisen kriteereistä saadaan nostettua säännöllisen valvonnan piiriin, kiinteäksi osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä. Työkalun väittämät haastavat ammattilaiset pohtimaan palvelujen kehittämistä uudesta näkökulmasta ja kiinnittävät huomion aiempaa paremmin asukkaiden näkökulmasta merkityksellisiin asioihin.

Edellä kuvattujen tavoitteiden toteutumisen kautta, opinnäytetyön voidaan todeta vastaavan tarkoitustaan. Sen tuloksena syntyi työkalu, jonka käyttöönotto kehittäisi Eksoten mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalvelujen valvontaa. Opinnäytteen tulosten perusteella valvontatyökalun käyttöönotto tukisi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön ostamien asumispalvelujen valvonnan ja laadun kehittämistä asukasmyönteisempään suuntaan.

6.1 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämis ehdotukset

Tulevissa tutkimuksissa valvontatyökalun käyttöönoton vaikutuksia olisi tärkeää selvittää ja työkalua edelleen kehittää saatujen tulosten perusteella. Valvontatyökalun käyttöönoton lisäksi tutkimuksessa nousi esiin myös muita havaintoja, jotka olisi hyvä huomioida, kun yksikön palveluja jatkossa kehitetään. Koska asukkaiden yksilölliset kokemukset ovat helpommin todennettavissa

yksilötyöskentelyssä, osa asukkaiden määrittelemien hyvän asumisen tekijöiden toteutumisen seurannasta tapahtuu valvontakäyntien sijaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa. Kolmannessa työpajassa nousivatkin keskusteluun asukkaiden palautteet hoito- ja kuntoutussuunnitelmista: ammattilaisten havaintojen perusteella asukkaat tuottivat näkemyksiään vapaammin varsinaisen hoito- ja kuntoutussuunnitelmatapaamisen ulkopuolella ja ilman asumisyksikön henkilökunnan läsnäoloa. Havainto olisikin syytä huomioida palvelujen toteutuksessa ja miettiä, kuinka asukkaiden näkemyksiä kartoitetaan ja miten heille luodaan turvallinen ympäristö niiden ilmaisemiseen.

On tärkeää huomioida, että asukkaiden kokemuksissa keskeisen roolin hyvän asumisen tekijöissä saavat yksilöllisyys ja asukkaan kuunteleminen. Näihin tekijöihin vaikuttaminen pelkällä valvonnalla on vaikeaa, sillä valvontakäyntien yhteyteen ei ole mahdollista sisällyttää riittävästi kaikkien asukkaiden kuulemista. Sen vuoksi onkin syytä huolehtia, että asukkaiden yksilöllisten kokemusten kartoittamiseen kiinnitetään huomiota sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmissa että suunniteltaessa ammattilaisten yhteistyötä asumisyksiköiden kanssa. Asukkaiden esiin tuomat hyvän asumisen tekijät tulee valvontatyökalun lisäksi liittää osaksi hoito- ja kuntoutussuunnitelmien rakennetta. Esimerkiksi tämän tutkimuksen aineiston perusteella voitaisiin luoda erillinen työkalu tai muistilista ammattilaisten työn tueksi. Lisäksi suositeltavaa olisi harkita asukkaille kohdistettujen kysymysten käyttöönottoa osana valvontakäyntejä.

Opinnäytetyön tulosten perusteella näyttää selvältä, että asukkaiden näkökulman aito huomioiminen on kriittistä, kun halutaan tuottaa laadukkaita asumispalveluja, jotka kohtaavat asiakkaiden tarpeet. Jatkossa tutkimus toivottavasti keskittyykin laajemmin selvittämään, miten palvelunkäyttäjien kokemukset saadaan tuotua entistä tiiviimmin osaksi sekä palvelujen suunnittelua että niiden onnistumisen arviointia.

Lähteet

Andersson, G. 2016. What makes supportive relationships supportive? The social climate in supported housing for people with psychiatric disabilities. *Social work in mental health*, 14(5), 509-529. Viitattu 17.11.2021. <https://doi.org/10.1080/15332985.2016.1148094>.

Asuminen. Viitattu 29.11.2021. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/asuminen>.

Bast, A., Røhnebæk, M. T. & Engen, M. 2021. Co-creating dementia care: Manoeuvring fractured reflexivity in service design. *Journal of service theory and practice*, 31(5), 665-690. Viitattu 3.12.2021. <https://doi.org/10.1108/JSTP-11-2020-0251>.

Berry, L., Zeithaml, V. & Parasuraman, A. 1990. Five Imperatives for Improving Service Quality. *MIT Sloan Management Review*, 31 (4), 29. Viitattu 11.12.2021. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.

Choy-Brown, M., Hamovitch, E., Cuervo, C. & Stanhope, V. 2016. I Have My Own Lease-So Why the Service Plan Again? Perspectives on Service Planning in Supportive Housing. *Psychiatric rehabilitation journal*, 39 (4), 313-320. Viitattu 2.12.2021. <https://janet.finna>, ProQuest.

Dalton-Locke, C., Attard, R., Killaspy, H. & White, S. 2018. Predictors of quality of care in mental health supported accommodation services in England: a multiple regression modelling study. *BMC psychiatry*, 18(1), 344. Viitattu 5.12.2021. <https://janet.finna>, ProQuest.

Danaher, T. S. & Gallan, A. S. 2016. Service research in health care: Positively impacting lives. *Journal of Service Research*, 19(4), 433-437. Viitattu 28.11.2021. <https://doi.org/10.1177/1094670516666346>.

Eksoten Aikuisten monialaisten palvelujen kehitys 2010-2020. 2022.

Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikkö. 2022.

Eksote. 2021. Palvelukuvaus mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelut.

Etelä-Karjana sosiaali- ja terveystieteiden sähköinen raportointi PowerBI. 2022. Asumisen resurssit, 3.2.2022.

Husso, R. 2021. Asiakasturvallisuuden toiminta ja valvonta. Julkaisussa Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveystalalla. Toim. T. Kurki, V. Jylhä & T. Kekoni. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Hsu, J., Kalesnik, V. & Kose, E. 2019. What Is Quality? Financial analysts journal, 75(2), 44-61. Viitattu 15.11.2021. <https://doi.org/10.1080/0015198X.2019.1567194>.

Kainulainen, H. M. & Honkatukia, P. 2021. Tutkijan eettinen vastuu sensitiivisessä tutkimushaastattelussa. Julkaisussa Empiirinen oikeustutkimus. Toim. K Nieminen & N Lähteenmäki. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Katsaus Niemikotisäätiön vuoteen 2020. Viitattu 1.2.2022. <https://niemikoti.fi/wp-content/uploads/sites/7/2021/04/niemikoti2020.vedos.pdf>.

Killaspy, H., White, S., Dowling, S., Krotofil, J., McPherson, P., Sandhu, S., Arbuthnott, M., Curtis, S., Leavey, G., Priebe, S., Shepherd, G. & King, M. 2016. Adaptation of the Quality Indicator for Rehabilitative Care (QuIRC) for use in mental health supported accommodation services (QuIRC-SA). BMC Psychiatry, 16:101. Viitattu 28.11.2021. <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0799-4>

Kivelä, P. & Leppo, A. 2016. Asukkaan ääni – Asukkaiden kokema asumisen laatu portaikkomallin ja asunto ensin -mallin mukaisessa tuetussa asumisessa. Kustantaja: Sininauhasäätiö ISBN 978-952-5096-96-5. Viitattu 7.12.2021, https://storage.googleapis.com/sininauhasaatio-production/2018/01/83e515b6-asukkaan_aani_tutkimusraportti.pdf.

Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koskelainen, K., Pohjonen S., Anttila, S., & Passera, S. 2013. Kilpailutustempuradasta hyviin hankintoihin. Viitattu 10.1.2022. http://old.tuta.aalto.fi/en/midcom-serveattachmentguid-1e481f31cc1b98081f311e4902cef97a01587898789/pro2act_loppuraportti_kilpailutustempuradasta_hyviin_hankintoihin.pdf.

L 29.12.2016/1397. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. Viitattu 12.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 3.8.1992/733. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta. Viitattu 12.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 28.11.2021. <https://www.finlex.fi/fi/>, ajantasainen lainsäädäntö.

Levine, S. 2015. We are all patients, we are all consumers. Viitattu 5.12.2021. <http://catalyst.nejm.org/we-are-all-patients-we-are-all-consumers/>.

Nelson, G., Sylvestre, J., Aubry, T., George, L. & Trainor, J. 2007. Housing choice and control, housing quality, and control over professional support as contributors to the subjective quality of life and community adaptation of people with severe mental illness. Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, 34 (2), 89-100. Viitattu 9.12.2021. <https://doi.org/10.1007/s10488-006-0083-x>.

Omavalvonta sosiaalipalveluissa 2022. Viitattu 15.3.2022. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Salo, M. 2019. Hullut mielenterveysmarkkinat. Helsinki: Vastapaino.

Salo, M. 2016. Asumispalvelujen hankinnan kehykset. Kuntoutus 2016: 4, s.17-28.

Sosiaalipalvelujen laadun varmistaminen. Viitattu 26.11.2021. <https://avi.fi/asioi/henkiloasias/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelujen-laadun-varmistaminen>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026. Viitattu 2.3.2022. [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026 \(valtioneuvosto.fi\)](https://asiakas-ja-potilasturvallisuusstrategia-ja-toimeenpanosuunnitelma-2022-2026(valtioneuvosto.fi))

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Viitattu 20.10.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/69970> Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). 2012

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). 2014. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys, 25.06.2014 3344/05.00.00.01/2014. <https://www.finlex.fi/fi/>, viranomaisten määräyskokoelmat.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2021. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2020: Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelujen kokonaisasiakasmäärä kasvoi hieman. Tilastoraportti 39/2021, 4.11.2021. Viitattu 17.12.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021110453724>.

Toikkanen, U. 2019. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen laadun arviointi helpottuu. Lääri-lehti 14/2019 vsk 74 s. 861. Viitattu 12.11.2021. <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankoh-taista/mielenterveyskuntoutujien-asumispalvelujen-laadun-arviointi-helpottuu/>.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Toim. Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S. K. & Jäppinen S. Viitattu 28.4.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Törmä, S. Huotari, K. Nieminen, J. Tuokkola, K. 2014. Unelmana oma asunto ja tukea pärjäämiseen: mielenterveyskuntoutujien asumisratkaisut ja niiden kehittäminen. Viitattu 28.12.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10138/136174>.

Vorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. ja Kosloff, A. 2020. Kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Viitattu 15.11.2021. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162053>.

Liitteet

Liite 1. Valvontakäynnin runko (Eksote 2019)



PSYKOSOSIAALINEN KUNTOUTUS

VALVONTAKÄYNTI

x.x.2019

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluyksikön nimi:

Osoite

Y-tunnus

Toimintayksiköstä vastaava:

s-posti:

puhelin:

Toimitilat (tilojen riittävyys, esteettömyys, siisteys, kodikkuus)

Asukasmäärä (mm. suhteessa toimilupaan) ja asukkaiden toimintakyky

Asukkaiden arki (psykososiaalinen kuntoutus, osallisuus)

Henkilöstö: (määrä, henkilöstöluettelo, koulutustiedot, henkilöstömäärät eri työvuoroissa, työvuorosuunnitelmien toteutumiset x ajalta)

Asukkaiden ateriajärjestelyt

- valmistus
- ruokailuajat
- henkilökunnan hygienia- ja passit

Oma- ja valvontasuunnitelma

- milloin viimeksi päivitetty
- missä nähtävillä
- mahdolliset huomiot omavalvontasuunnitelmasta

Asiakkaiden päivittäiskirjaukset

(onko käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, miten usein kirjataan, ovatko hoito- ja kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat ajan tasalla)

Tietosuojaja

Miten tietosuojasta on huolehdittu:

Tietosuojavastaava:

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma viimeksi tarkistettu:
 Lääkehoitosuunnitelman hyväksynyt lääkäri:
 Mahdolliset huomiot lääkehoitosuunnitelmasta:

Henkilökunnan lääkeluvat

- onko kaikilla voimassa ~~voimassa~~ (max. 5 vuotta ensimmäisestä suorituksesta)
- mitä asioita henkilökunta on suorittanut (onko esim. ~~sh:n~~ rokotusluvut)
- vanhentumassa olevien/vanhentuneiden lääkelupien uusimissuunnitelma
- lääkkeiden säilytys, N-lääkkeet ja lääkejätteen hävittäminen, lääkekaapin avaimen hallinnointi, lääkepoikkeamien käsittely

Turvallisuus

- paloturvallisuus (onko pidetty poistumisharjoituksia, sammutusharjoituksia, tuntee ko henkilökunta pelastussuunnitelman)
- onko tiloissa automaattinen sammutusjärjestelmä vai pelkästään automaattinen hälytysjärjestelmä/ palohälyttimet

Asiakkaan oikeudet

(rajoitustoimet, itsemääräämisoikeuden toteutuminen)

Potilas/sosiaaliamiehen yhteystiedot

- missä nähtävillä?

Liite 2. Tutkimuslupa liitteinen



Ote

1 (3)

Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveyspiiri

09.02.2022
EKS/514/13.01.05/2022

§ 2 / 2022

Tutkimuslupahakemus: Asumispalveluiden valvontaprosessin kehittäminen palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntämällä/ Piikki Vesa

Hakija/Vireillepanija

Piikki Vesa

Päätös

Myönnän tutkimusluvan Asumispalveluiden valvontaprosessin kehittäminen palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntämällä -tutkimukselle.

Perustelu

Asumispalveluiden järjestämissä on tapahtunut viimeisten vuosikymmenten aikana isoja muutoksia ja esimerkiksi mielenterveysperusteisesti järjestetyt asumispalvelut ovat 90 prosenttisesti yksityisen sektorin tuottamia. Valtakunnallisesti on paljon keskusteltu asumispalveluiden laadusta ja niiden valvonnasta. On tavoiteltavaa kehittää valvontaprosessia huomioiden aiempaa paremmin palvelujenkäyttäjien tarpeet ja heidän kokemansa palvelujen laatu.

Opinnäytetyöllä selvitetään palvelunkäyttäjän näkökulmasta tärkeitä asioita hyvän asumisen järjestämiseksi. Aikaisemman tutkimustiedon ja palvelujenkäyttäjiltä kerättävien havaintojen perusteella muokataan valvontaprosessin tueksi työkalu, joka ohjaa edellä mainittujen asioiden huomioimisen valvonnassa.

Voimassaolo

9.2.2022 - 31.5.2022

Muutoksenhaku

Tähän päätökseen voi hakea muutosta. Oikaisuvaatimusohje sisältyy päätökseen.

Heinonen Merja
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Tämä asiakirja on allekirjoitettu digitaalisesti, allekirjoituksen voi tarkistaa Eksoten kirjaamosta

Tiedoksianto

Piikki Vesa

Pöytäkirja on nähtävänä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin verkkosivuilla 11.2.2022 alkaen. Päätös on annettu asianosaiselle tiedoksi sähköpostilla 9.2.2022.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveyspiiri

09.02.2022
EKS/514/13.01.05/2022

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusaajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on:
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Kirjaamon yhteystiedot:
Postiosoite: Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta
Käyntiosoite: Valto Käkelän katu 3
Sähköpostiosoite: kirjaamo@eksote.fi
Faksinumero: 05 352 7800
Puhelinnumero: 040 127 4135, 040 651 3976

Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveyspiiri

09.02.2022
EKS/514/13.01.05/2022

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 9 - 12 ja 13 - 15.

Huom! Sähköpostissa tai telekopiiossa tietosuoja ei ole riittävä salassa pidettävän tiedon välittämiseksi. Salassa pidettäviä tietoja sisältäviä asiakirjoja tai viestejä ei tule toimittaa sähköisesti.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimuspäätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän kirjaamosta.

Liite 3. Tiedote tutkimuksesta



1 (2)

23.1.2022

Tiedote tutkimuksesta

Tutkimuksen nimi

Asumispalveluiden valvontaprosessin kehittäminen palvelunkäyttäjien kokemuksia hyödyntämällä

Tutkimuksen tarkoitus

Asumispalvelujen asukkaana Sinulla on omakohtaista kokemusta, ajatuksia ja toiveita siitä, millaisista tekijöistä hyvä asuminen muodostuu. Pyydän Sinua osallistumaan opinnäytetyöhöni liittyvään tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kehittää asumispalveluiden valvontaprosessia siten, että siinä huomioidaan aiempaa paremmin myös asukkaat. Asukkaiden kokemukset ovat tärkeitä hyvän asumisen kriteereiden selvittelyssä.

Palvelukoti Attendo Havurinne tuottaa asumispalvelua. Palvelun hankkii Attendolta Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri (Eksote). Eksoten velvollisuus on valvoa hankkimiaan palveluita. Tällä tutkimuksella pyritään kehittämään valvontaa siten, että asukkaiden esiin tuomat hyvän asumisen tekijät huomioidaan paremmin.

Tutkimuksen kulku

Tutkimuksessa tulen haastattelemaan Sinua Attendo Havurinteen palvelukotiin yhdessä Eksoten kuntoutuskoordinaattorin kanssa. Sinun ei tarvitse valmistautua haastatteluun millään tavalla.

Haastattelun kesto on n. 1 tunti. Haastattelussa käymme keskustellen läpi hyvän asumisen tekijöitä ja sitä, mikä Sinulle on erityisen tärkeää asumisessa. Keskustelun pohjalta tarkennamme kuvan hyvään asumiseen liittyvistä ajatuksista. Sinun ei siis tarvitse itse täyttää haastattelulomakkeita, vaan kaikki tiedonkeruu pohjautuu yhteiseen keskusteluun.

Haastatteluissa kertomiasi asioita käsitellään opinnäytetyössä siten, että ne eivät ole millään tavalla yhdistettävissä juuri Sinuun.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tavoitteena on, että tulevaisuudessa asumispalvelujen valvonnassa huomioidaan paremmin asukkaiden ajatukset hyvästä asumisesta. Sinun ajatustesi ja kokemustesi kertominen hyödyttää myös muita asumispalvelujen asukkaita.

23.1.2022

Riskinä on, että jos asukkaiden ajatuksia ei saada esiin tai hyödynnettyä, ammattilaiset eivät pysty huomioimaan riittävästi asukasnäkökulmaa valvonnassa.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Haastatteluista saatua tietoa käsitellään opinnäytetyössä ja sitä hyödynnetään valvontaprosessin kehittämisessä. Haastateltavien henkilötietoja ei kerätä eikä haastatteluissa esiin tulevista vastauksista voi tunnistaa vastauksen antajaa. Kirjallista materiaalia käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemisessä ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen haastattelumateriaalit hävitetään.

Haastatteluissa tuotettuja materiaaleja ei luovuteta ulkopuolisten käyttöön.

Vapaaehtoisuus

Osallistuminen tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Voitte kieltäytyä osallistumasta, keskeyttää osallistumisenne tai peruuttaa suostumuksenne syytä ilmoittamatta milloin tahansa. Kieltäytymisenne, osallistumisen keskeyttäminen tai suostumuksen peruuttaminen eivät vaikuta mitenkään mahdollisesti tarvitsemaanne hoitoon nyt tai tulevaisuudessakaan.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäyte julkaistaan Theseus palvelussa.

Tutkimuksesta vastaavan ja tutkijoiden yhteystiedot

Tutkimuksesta vastaavana henkilönä toimii:
Johanna Heikkilä, TtT, Dosentti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
johanna.heikkila@jamk.fi

Tutkijana toimii:
Vesa Piikki, Kliininen asiantuntija YAMK-opiskelija, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
044 791 4431, vesa.piikki@eksote.fi, Valtakatu 51, 5300 Lappeenranta

Liite 4. Valvontatyökalu



VALVONTAKÄYNTI
x.x.2022

Valvontakäyntiin valmistautuminen

Palveluntuottaja esitäyttää valvontakäyntidokumentin ennen valvontakäyntiä merkitsemällä sisältötaulukoihin rastilla (x) toteutuu, toteutuu osin tai ei toteudu sekä tarkentaen sanallisesti, jos toteutuu osin tai ei lainkaan. **Esitäytetty lomake tulee palauttaa Eksoten valvonnasta vastaavalle henkilölle viimeistään Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. sähköpostin liitetiedostona** (muokattavana word-dokumenttina).

Valvontakäynnin ajankohta

Päivämäärä Kirjoita päivämäärä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Kellonaika Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Valvontakäynnin osa-alueet

Palvelun sisällön vaatimukset ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta	62
Laadunhallinta	68
Palveluntuottajan henkilöstö ja osaaminen	70
Palvelun tilaaminen sopimuskaudella	74
Turvallisuus	75
Raportointi ja valvonta	76
Palveluntuottajan tilat, laitteet ja välineet	77

Hankintaa ja tilaajaa koskevat tiedot

Hankintasopimuksen diaarinumero	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Tilaajan yhteyshenkilö sopimusasioissa	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajan yhteyshenkilö sopimusasioissa	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Valvontakäynnistä vastaava / Eksote	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Muut valvontakäyntiin osallistuvat / Eksote	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Toimintayksikön nimi	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksikön osoite	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palvelutasoittain toimiluvassa oleva asukasmäärä / tämänhetkinen asukasmäärä

- tuettu asuminen Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. / Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
- palveluasuminen Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. / Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
- tehostettu palveluasuminen Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä. / Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Toimintayksiköstä vastaava

- Nimi Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
- Sähköpostiosoite Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
- Puhelinnumero Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palvelun sisällön vaatimukset ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Asukkaille annettavat palvelut ovat suunnitelmallisia ja tavoitteellisia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaiden voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asiakassuhteissa noudatetaan luotamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Yksikössä ja palvelun tilaajan kanssa on yhteisesti keskusteltu, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntouttavalla työotteella ymmärretään, miten sitä yksikössä toteutetaan ja arvioidaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Sovittu menettelytapa on kirjattu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Henkilökunnan tulee olla joustavaa ja omata hyvät yhteistyötaidot. Työntekijöiltä edellytetään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Työntekijän tehtävänä on avustaa asiakasta elämään toiveidensa ja vakaumuksensa mukaista elämää mahdollisimman itsenäisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Yhteistyössä asukkaan, hänen omaistensa/läheistensä ja Eksoten yhteyshenkilön kanssa on laadittu hoito- ja kuntoutussuunnitelma kolmen viikon kuluessa siitä, kun asukas on saapunut toimintayksikköön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on päivitetty vähintään 2 x vuodessa yhdessä tilaajan kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Palveluntuottajan on toimittanut kuntoutuskoordinaattorille kirjallisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman 2 viikkoa ennen hoito- ja kuntoutumissuunnitelma palaveria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Hoito- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus on tarkistettu aina asukkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Suunnitelman on allekirjoittanut asukas ja/tai hänen asioidensa hoitaja ja hoitoon osallistuvat tahot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa on kartoitettu asukkaan voimavarat ja suunnitellaan toimet, joilla olemassa olevaa toimintakykyä ylläpidetään ja kuntoutetaan kohti itsemnäisempää elämää ja asumismuotoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Palveluntuottaja on ilmoittanut palvelun keskeytymisestä välittömästi tilaajalle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaalle on nimetty omaohjaaja heti asiakkaan saavuttua toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia, kuka omaohjaaja on.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Omaohjaaja tukee ja ohjaa asiakastaan arkitoiminnoissa ja elämänhallinnassa ja on perehtynyt huolellisesti omahoidettavan kuntoutumiseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaat osallistuvat oman arkensa suunnitteluun ja toteutukseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Toimintayksikön toimintaan kuuluvat asukaskokoukset/ yhteisökokoukset.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Kokouksista on tehty muistio ja kokoukset raportoitu toimintayksikön toimintakertomuksessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asiakastiedot on kirjattu sähköiseen muotoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Kirjaaminen on asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista kuvailevaa ja arvioivaa sekä perustuu hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa esitettyihin yksilöllisiin tavoitteisiin ja keinoihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asiakastyössä ja asukkaan avustamisessa on hyödynnetty asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan oma-toimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Sairauksien hoito on toteutettu lääkärin ohjeiden mukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaan terveydentilaa on arvioitu laaja-alaisesti ja tarjottu riittävä ohjaus asukkaan terveyden edistämiseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukasta tuetaan päivittäin huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniastaan, kuten hampaistaan ja ihonhoidostaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Asukkaan huoneen/kodin siisteydestä huolehditaan yhdessä/ohjataan huolehtimaan ja tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto järjestetään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Henkilökunta huolehtii yhdessä asukkaan, omaisen /edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten Kelan hoitotuki ja asumistuki sekä sosiaali- ja terveystalvet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnon saannista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Erytisuokavaliot on järjestetty niitä tarvitseville asukkaille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
<i>Asukkailla on mahdollisuus yhteisruokailuun</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
<i>Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa tarjottavaan ruokaan</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Toimintayksikkö vastaa asukkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatko-hoito-ohjeet otetaan huomioon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Toimintayksikkö järjestää tarvittaessa asukkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveystalvetuihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkailla on mahdollisuus osallistua liikuntaan, virkistys- ja päivätoimintaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Asukkailla on henkilökohtainen liikunta- ja päivätoimintaohjelma, joka on asukkaiden ja omaisten nähtävillä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaiden omaisille järjestetään omaistapaamisia /-yhteistyötapaamisia vähintään kahdesti vuodessa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Omaisilta kerätään säännöllisesti palautetta. Palautteet ja mahdolliset toimenpiteet dokumentoidaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Toimintayksikössä on vapaat vierailuajat, toteutettuna yksikön toimintaan sopivissa rajoissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Toimintayksikössä on kirjalliset hygieniaohteet henkilökunnalle ja asukkailla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkaat saavat tarvitsemansa vai-pat ja hoitonsa vaatimat hoitotarvikkeet Eksoten voimassa olevan ohjeen mukaisesti (https://www.eksote.fi/terveyspalvelut/hoitotarvikejakelu/Sivut/default.aspx).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on jatkuvasti ajantasainen turvallisen lääkehoidon suunnitelma, jonka liitteenä tulee olla luvat lääkkeenanto-oikeuksista. Turvallisen lääkehoidon suunnitelma laaditaan THL:n voimassa olevan ohjeistuksen mukaan (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman edellyttämästä vastuulääkäripalvelusta.						
Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Mikäli lääkkeenjako suoritetaan yksikössä, sitä varten on yksikössä varattu oma tila.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Lääkehuoltoon liittyvät vastuut on määritelty kirjallisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Lääkepoikkeamien osalta on määritelty kirjallinen toimintamalli, joka on kaikkien työntekijöiden tiedossa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Palveluntuottajan tulee huolehtia hoitajien lääketenttien uusimisesta Eksoten vaatimusten mukaisesti. Tällä hetkellä Eksoten vaatimuksena on LOVE-läaketentti (vähintään LOP perus ja PSYK) 4 vuoden välein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Epidemia/pandemiatilanteeseen palveluntuottaja on varautunut hankkimalla henkilösuojaimia (kirurgiset suu-nenäsuojukset, visiirit, suojakäsineet, essut), käsihuuhteita ja muita tarvittavia desinfiointiaineita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Palveluntuottajan on suunnitelmattain epidemia/pandemiatilanteesta toimimisesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Asukkailla on tiedossa sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.
Tarvittaessa asukkaalle on käytettävissä kutsujärjestelmä tai muu vastaava toiminta, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai nappauttamalla tätä.

Palveluntuottajan perimän vuokran kokonaismäärä (€/kk) ei ylitä Kelan hyväksymää asumismenojen enimmäismäärää.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palvelun sisällön vaatimukset ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta / Mahdolliset muut huomiot						
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Laadunhallinta						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta on huolehdittu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty kirjallisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty yhdessä asukkaiden ja henkilöstön kanssa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma laadittuna ja julkisesti nähtävillä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Omavalvontasuunnitelma on käyty asukkaiden kanssa läpi</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Mahdolliset muutosehdotukset on kirjattu (ed. kohta)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

<i>Oma- valvontasuunnitelma on käyty läpi henkilöstön kanssa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Mahdolliset muutosehdotukset on kirjattu (ed. kohta)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Oma- valvontasuunnitelma on pe- rehtytyksen osa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Kokemusasiantuntijan palvelut ovat yksikössä saatavilla</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottaja on kuvannut tuottamansa palvelun toimintatavat ja prosessit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palautteista ja tehdyistä toimenpiteistä tehdään yhteenveto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Yhteenveto toimitetaan Tilajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet käydään läpi yhteiskokouksessa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Tilajalle kuukausittain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Tapaturma- ja vaaratilanteista ja niiden aiheuttamista toimenpiteistä raportoidaan Tilajalle kuukausittain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajan vakavaksi arvioimista tilanteista raportoidaan välittömästi, esimerkiksi tilanteet, joissa asiakkaan fyysinen tai psyykinen terveys on vakavasti vaarantunut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään ICF-toimintakykymittaria tai muuta Tilaajan hyväksymää toimintakykymittaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Laadunhallinta / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Palveluntuottajan henkilöstö ja osaaminen						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Henkilökunnan täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvalla, hoitohenkilömitoitukseen laskettavalla henkilökunnalla on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Mitoitus lasketaan suhteessa aluehallintoviranomaisen asumispalveluyksikölle antamassa luvassa vahvistettuun viralliseen paikkalukuun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Lähiesimiehet sisällytetään hoitotyön mitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (max 75 %)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksikön palvelujen vastuhenkilö lasketaan hoitohenkilömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (max 50 %)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kuin he ovat yksikön asukkaiden käytössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Ateria- ja siivouspalveluista vastaavalla henkilöstöllä on alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Hoitohenkilökunta täyttää ammatilliset kelpoisuusehdot, jotka vaaditaan ympärivuorokautista mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluasumista tuottavilta tai päihdelaitoskuntoutusta tuottavilta yksiköiltä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto ja työkokemus vastaavista tehtävistä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottaja on tarkistanut henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä rekrytoinnin yhteydessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Hoitohenkilökunnan määrä eri vuorokauden aikoina on mitoitettu asukkaiden tarpeiden mukaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Jokaisessa työvuorossa on nimetty, vähintään kouluasteen sosi-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

aali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu						
Sairaanhoitaja on paikalla ja työvuorossa asukkaiden käytettävissä arkipäivisin maanantaista perjantaihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksikössä on kirjallinen suunnitelma henkilöstön osaamisen kehittämiseksi (sis. koulutussuunnitelman), jonka toteutuminen dokumentoidaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Suunnitelma päivitetään vuosittain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstöllä on tartuntalain mukainen rokotesuoja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstöllä on erityisen vahva osaaminen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden hoito- ja kuntoutustyöstä (koulutus- ja työkokemus on suuntautunut mielenterveys- ja/tai päihdetyöhön).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen on käytössä perehdytysmateriaali ja – ohjeet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Perehdytykseen on nimetty vastuuhenkilö.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Perehdytyksen onnistumista seurataan ja perehdytystä kehitetään jatkuvasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Ruokahuollosta vastaavilla on alan koulutus (alan ammatillinen pätevyys) ja hygieniapassit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

<i>Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä ja työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstön terveyden, työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi on tehty kirjallinen suunnitelma ja sen toteutumista seurataan. Seurannasta vastaa nimetty henkilö.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstölle on järjestetty työnohjausta ja tarvittavat ulkoiset konsultaatiopalvelut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
<i>Henkilöstö suorittaa itsearviointin vuosittain</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilöstölle järjestetään säännöllistä täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden turvaamiseksi (Ensiapuvalmius työpaikoille, Työsuojeluoppaita ja ohjeita 33).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksiköllä on ajantasainen henkilöstöluettelo, joka on tarvittaessa Tilaajan saatavilla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajan henkilöstö ja osaaminen / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Palvelun tilaaminen sopimuskaudella						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Tilaaja päättää palvelun päättymisestä tai asiakkaan siirtymisestä toiseen palveluun.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajan tulee edesauttaa asiakkaan siirtymävaiheissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palvelun toteuttaminen perustuu asiakkaan (ja mahdollisesti asiakkaan omaisen ja edunvalvojan), Tilaajan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan asiakassuunnitelmaan sekä Tilaajan laatimaan maksusitoumukseen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Ateriamaksut sisältyvät palvelun hintaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta tai Eksotelta erikseen ateriamaksua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palvelun tilaaminen sopimuskaudella / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Turvallisuus						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Toimintayksikössä on tehty riskikartoitus, joka päivitetään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Kaikki toimintayksikön riskit tulee kartoittaa. Palveluntuottaja voi käyttää omaa riskienhallintasuunnitelma – pohjaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksiköllä on kirjalliset ohjeet uhka- ja vaaratilanteiden varalle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan (evakuointisuunnitelma ja – harjoitukset, kadonneen asukkaan etsintä ja ilmoitukset viranomaisille sekä omaisille, ensiaputilanteet jne.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimintayksikkö ei ole toiminnallisena aikana koskaan ilman hoitohenkilökuntaa. Henkilökunnan palaverien ja ruokailun aikana osa hoitohenkilökunnasta on hoitotyössä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on valmius tarvittaessa hoitajakutsun järjestämiseen asukkaan tarpeen mukaan (hälytyspainike, turvaranneke tai turvapuhelin).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus menettelytavoista, miten asiakkaiden kaltoin kohteluun puututaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma, miten toimitaan asiakkaiden käyttäytyessä aggressiivisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Lisäksi on sovittu, miten asia käsitellään asiakkaan ja muun yhteisön kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma menettelytavoista, miten asukkaiden päihteidenkäyttöön puututaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Lisäksi on sovittu, miten asia käsitellään asiakkaan ja muun yhteisön kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Turvallisuus / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Raportointi ja valvonta						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehoitus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Palveluntuottaja toimittaa vuosittain toimintakertomuksen tilaajalle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Eksoten yhteyshenkilöille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista.						
Palveluntuottaja luovuttaa pyydettyä tiedot henkilökuntarakenteesta ja määrästä sekä hyväksyy Eksoten tekemät valvontakäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma laadittuna ja julkisesti nähtävillä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Raportointi ja valvonta / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Palveluntuottajan tilat, laitteet ja välineet						
	Toteutuu	Toteutuu osin	Ei toteudu	Sanallinen tarkenne, mikäli toteutuu osin tai ei lainkaan	Valvontakäynnin havainnot ja kehittämisehdotukset	Korjauskehotus ja päivämäärä, johon mennessä korjaus tulee toteuttaa
Toimintayksiköllä on toiminnan edellyttämät asianmukaiset kalustetut tilat sekä toimintaympäristö, joka mahdollistaa palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen tuottamisen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Toimitilat sopivat tehostetun palveluasumisen, palveluasumisen ja/tai päihdelaitoskuntoutuksen tuottamiseen (Valviran ja AVI:n kriteerit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa palveluyksikön järjestyssääntöjen puitteissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Yksikössä on turvallinen piha-alue, joka mahdollistaa ulkoilun päivittäin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Yksikön yhteistilat ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia. Yhteistiloissa on TV ja muuta virikkeellistä välineistöä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat, joiden toteutumista seurataan. Vastuuhenkilöt on nimetty.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Yksiköllä on jatkuvasti ajantasainen pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys, joka esitetään Tilaajalle pyydettyä. Palveluntuottaja varautuu toiminnassaan poikkeusoloja koskeviin järjestelyihin, joita voivat olla pitkäkestoiset sähkökatkokset, työtaistelut, pandemiat, erilaiset luonnon poikkeusolot, kuten myrskyt, tulvat jne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu sekä yhteisten tilojen että asiakkaiden yksityistilojen siivouksen järjestämisestä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluasumisen asiakkaalla on mahdollisuus saada yksilöllistä apua oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen viikoittain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Palveluntuottaja ohjaa ja avustaa asiakasta kuntouttavalla työotteella huolehtimaan asuin- ja elinympäristönsä siisteydestä ja viihtyisyydestä. Em. tehtävät on tehtävä niin pitkälle kuin mahdollista yhdessä asiakkaan kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Mikäli asiakas ei kykene lainkaan osallistumaan asuntonsa siivoukseen, voi hän tilata palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Tällöin asiakas vastaa huoneistonsa siivouksekustannuksista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.	Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.
Palveluntuottajan tilat, laitteet ja välineet / Mahdolliset muut huomiot Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.						

Valvontakäyntiin osallistuneet

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Valvontakäynti toteutettu suunnitellusti

x.x.2022

Päivämäärä

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Paikka

Valvontakäynnistä vastaavan allekirjoitus

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden
Kirjaamo
Postiosoite: PL 24, 53101 Lappeenranta
Käyntiosoite: Valto Käkelän katu 3, 53130 Lappeenranta

Vaihde 05 352 000
Faksi 05 352 7800
etunimi.sukunimi@eksote.fi
www.eksote.fi

Y-tunnus [0725937-3](#)