

# Yksilöllisen tuen laatukriteerit

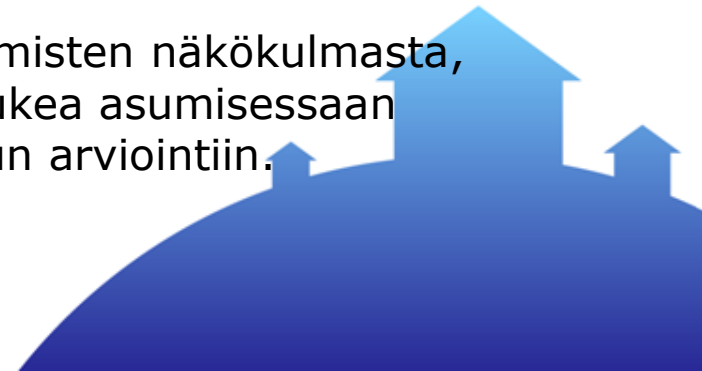
Kesäkuu 2011

# Laatukriteerien käyttötarkoitus:

- Laatukriteerit on tarkoitettu vammaisten ihmisten, heidän perheidensä, palvelun tuottajien, kunnan ja valvontaviranomaisten käyttöön.
- Kriteerit on laadittu erityisesti asumista tukeville palveluille, mutta ne soveltuvat myös muiden palvelujen määrittelyyn ja arviointiin.
- Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen lähtökohtana ovat henkilön yksilölliset tarpeet.
- Tavoitteena on, että järjestetty tuki ja palvelut mahdollistavat vammaiselle henkilölle oman näköisen elämän.
- Kriteeristö koostuu kolmesta osasta:
  - Yleinen osio, jossa kuvataan laatukriteerit yksilön, palvelujen tuottamisen ja järjestämisen ja valtakunnallisen ohjauksen näkökulmista
  - Liitetaulukko, jossa on määriteltynä keskeisimmät laatuvaatimukset
  - Selkokielineen kuvaversio, jossa tiivistetään asiakkaan näkökulmasta laatukriteeristön keskeisin viesti.

# Laatukriteerien valmisteluprosessi

- Laatukriteerit on laadittu kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnassa.
- Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta on kehitysvamma-alan järjestöjen, kehitysvammaisten henkilöiden ja heidän läheistensä ja julkisten toimijoiden yhteistyöverkosto. Neuvottelukunta edistää YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen toimeenpanoa Suomessa ja tekee työtä asumiseen liittyvien palveluiden laadukkaan järjestämisen puolesta.
- Laatukriteerien valmisteluun osallistui palvelujen käyttäjien edustajia, työntekijöitä, johtoa, järjestöjen, kuntien ja eri palvelujen tuottajien edustajia.
- Näiden laatukriteerien mukaiseen toimintaan on sitoutunut Suomessa XX organisaatiota.
- Laatukriteerit on tehty kehitysvammaisten ihmisten näkökulmasta, mutta ne soveltuvat myös muiden erityistä tukea asumisessaan tarvitsevien ihmisten tuen ja palvelujen laadun arviointiin.



# Avainkäsitteet

## ASUNTO

- omien toiveiden mukainen asunto
- mahdollisuus valita kenen kanssa asuu ja missä
- normaalin asunnon tunnuspiirteet
- asunnot tavallisessa asuinympäristössä

## YKSILÖLLINEN TUKI

- on yksilöllisesti suunniteltu, toteutettu ja hinnoiteltu.
- on tarpeen mukaista, joustavaa ja henkilön valitsemaa.
- perustuu käyttäjälähtöiseen tuen tarpeen arviointiin.
- mahdollistaa kehittymisen ja oppimisen.
- ei perustu diagnoosiin ja tietty diagnoosi ei johda automaattisesti tiettyihin palveluihin.



# Kriteeristön osa-alueet

1. Palveluni vastaavat minun yksilöllisiä tarpeitani. (yksilölliset palvelut)
2. Päätän omista asioistani ja saan siihen tukea. (tuettu päätöksenteko)
3. Minua kohdellaan kunnioittavasti. (kunnioittava kohtelu)
4. Palveluni ovat riittäviä ja lainmukaisia. (lainmukaiset palvelut)
5. Palveluni turvaavat ihmisoikeuteni. (ihmisoikeuksien turvaaminen)
6. Olen mukana lähiyhteisössäni ja yhteiskunnassa. (osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa)

# 1. Yksilölliset palvelut

## Yksilön taso:

- Minulla on oikeus valita erilaisista vaihtoehtoista, missä ja kenen kanssa asun.
- Osallistun tukeni ja palvelujeni suunnitteluun ja päätöksentekoon: mm. avun ja tuen tarpeen arviointi, avustajien hankinta, avustustuntien käyttö, palvelusuunnitelma, erityishuolto-ohjelma, palvelusopimus ja vuokrasopimus. Voin käyttää tarvittaessa apunani minun asiani hyvin tuntevaa edustajaa.
- Minulla on oikeus saada tietoa eri palveluista, palvelujen sisällöistä ja sekä siitä, miten minun osallisuuteni mahdollistetaan.
- Saan muuttovalmennusta ennen ja jälkeen muuton.
- Palveluni tukevat minulle tärkeiden asioiden toteutumista. Palveluissani otetaan huomioon minun elämäntyylini ja -tapani. Päivittäiset toimeni muodostuvat minun elämäntapavalinnoistani eivätkä henkilökunnan työvuoroista.

# 1. Yksilölliset palvelut

## Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Avun ja tuen tarpeen arviointi ja palvelusuunnittelu tehdään henkilön ja häntä tukevien läheisten kanssa. Edustajaa käytetään silloin, kun henkilö ei pysty edes tuetusti osallistumaan omaan avun ja tuen tarpeen ja palvelujen suunnitteluun.
- Palvelujen sisältöjen kuvaus tehdään näkyväksi myös palvelujen käyttäjille. Palvelun sisältö kuvataan selkokielellä tai muilla asian ymmärtämistä ja siitä neuvottelemista tukevilla tavoilla.
- Resurssit ja työajan käyttö suunnitellaan asiakkaan palvelutarpeiden mukaan.
- Palvelut on mitoitettu yksilöllisinä palvelupaketteina/henkilölle varattuina tukitunteina.
- Työn järjestelyt (esim. työajat ja -vuorot) perustuvat aina ensisijaisesti asiakkaiden tarpeisiin työlainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen.
- Hankintamenettelyssä otetaan huomioon yksilölliset tarpeet.
- Vuokrissa ja ylläpitomaksuissa ei ole piilotettuja kustannuksia.

# 1. Yksilölliset palvelut

## Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Yksilöllinen tuki turvaa muutakin kuin "hengissä pysymisen" ja toiminnan kodin sisällä (ns. välttämättömän avun periaate):
  - henkilö pääsee ulos päivittäin niin halutessaan
  - henkilö saa tarvittavan avun henkilökohtaisiin asiointeihinsa.
  - henkilö saa tarvittavan avun vapaa-ajan toimintaan osallistumisessa kodin ulkopuolella
  - henkilö saa tarvittavan avun kanssakäymiseen hänelle tärkeiden ihmisten kanssa
  - henkilö saa tarvittavan avun yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa
- Vuotuinen palvelujen laadun arviointi sisältää aina vaiheen, jossa kerätään tietoa asiakaskokemuksista.
- Asiakkaille on kerrottu, miten palveluista voi antaa palautetta ja miten voi puuttua mahdollisiin epäkohtiin palveluissa.



# 1. Yksilölliset palvelut

## Valtakunnallinen taso:

- Lait ja ohjeet takaavat palvelujen yhdenvertaisen laadun.
- Palvelujen valvonnassa käytetään yhdenmukaisia laatukriteerejä. Laatukriteerien toteutumista valvotaan eri näkökulmista (laaja-alaisen seurantaryhmän käyttäminen, asukas itse, kunnan edustaja, palvelujen tuottaja, valvontaviranomaiset)
- Asunnot ja palvelut erotetaan toisistaan. Henkilö tekee huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen.
- Valtakunnallisissa asuntojen rakentamishjelmissä ja kehittämisen rahoituksessa tuetaan uusien asuntomallien kehittämistä.
- Lainsäädännöllä mahdollistetaan henkilökohtainen budjetointi ja palvelusetelin käyttö.
- Valtakunnallinen seuranta ja tilastointi perustuu käsitteisiin, joissa on erotettu toisistaan asunto ja asumista tukevat palvelut.

## 2. Tuettu päätöksenteko

### Yksilön taso:

- Saan tietoa eri palveluista, niiden sisällöistä ja tavoitteista itselleni ymmärrettävällä tavalla (selkokielellä, kuvakommunikaatiolla, tulkkipalveluna jne.)
- Voin tehdä valintoja eri vaihtoehtoista.
- Saan tukea valintojeni seurausten ja mahdollisten riskien ymmärtämiseen ja vastuun ottamiseen asioistani.
- Voin käyttää apunani päätöksenteossa läheisiäni, puolueetonta tukihenkilöä tai edustajaa.
- Saan valita palvelujen tuottajista itselleni sopivimman.

## 2. Tuettu päätöksenteko

### Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Organisaation kulttuuri tukee asiakkaan kanssa tehtävää yhteistyötä.
- Palveluprosessit on kehitetty siten, että asiakkaat voivat omien voimavarojensa mukaisesti osallistua suunnitteluun, toteutukseen, kehittämiseen ja arviointiin.
- Palvelussa käytetään asiakkaan käyttämää kommunikaatiomenetelmää.
- Organisaation palvelua koskevat dokumentit on selkokielistetty tai kuvattu muuten asiakkaille ymmärrettävällä tavalla.

## 2. Tuettu päätöksenteko

### Valtakunnallinen taso:

- Lainsäädäntö turvaa asiakkaiden kuulemisen.
- Lainsäädännöllä on varmistettu asiakkaiden oikeus tuettuun päätöksentekoon.
- Koulutusjärjestelmä tuottaa osaavaa henkilökuntaa, joka kykenee vastaamaan yksilöllisiin tuen tarpeisiin.

# 3. Kunnioittava kohtelu

## Yksilön taso:

- Minun itsemääräämisoikeuttani kunnioitetaan kaikissa tilanteissa. Minua ei kuitenkaan jätetä heitteille, jos en itse kykene kantamaan vastuuta tekemistäni valinnoista.
- Minua kuunnellaan ja minulle annetaan tietoa minua itseäni koskevissa asioissa.
- Yksityisyyteni on turvattu.
- Saan apua terveydentilani ja turvallisuuteni ylläpitämisessä.

# 3. Kunnioittava kohtelu

## Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Organisaation kulttuuri tukee asiakasta arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista. Avustamisen ja hoidon tilanteissa turvataan henkilön itsemäärääminen, autonomia ja intymiteetti.
- Kaikissa tilanteissa kunnioitetaan henkilön itsemääräämisoikeutta. Mikäli henkilöä joudutaan rajoittamaan, perustellaan ja raportoidaan toimenpiteet asianmukaisella tavalla.
- Palvelujen laatua arvioidaan henkilön hyvinvoinnin ja elämänlaadun näkökulmista.

### 3. Kunnioittava kohtelu

#### Valtakunnallinen taso:

- Eettiset kriteerit on määritelty valtakunnallisella tasolla ja niiden toteutumista valvotaan.
- Lainsäädäntöön kirjoitetaan nykyistä vahvemmat kunnioittavaa kohtelua koskevat säädökset.

## 4. Lainmukaiset palvelut

### Yksilön taso:

- Perustuslailla säädetyt perusoikeuteni toteutuvat arjessa.
  - Minulla on oikeus valita asuinpaikkani.
  - Liikkumistani kotona tai lähiympäristössä ei rajoiteta turhaan.
  - Minua kohdellaan yhdenvertaisesti ja ihmisarvoani kunnioittaen.
  - Turvallisuuteni, henkilökohtainen vapauteni ja koskemattomuuteni on taattu.
  - Riittävät ja omia valintojani kunnioittavat palvelut antavat minulle mahdollisuuden elää ihmisarvoista elämää.
  - Toimeentuloni on turvattu.
- Oikeuteni hyvää palveluun ja kohteluun toteutuvat Sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla.
  - Olen osallisena palveluideni suunnittelussa ja minun tarpeeni on kirjattu palvelusuunnitelmaan. Tarvittaessa kuullaan läheisiäni.
  - Toivomukseni ja mielipiteeni otetaan huomioon ja minun itsemääräämisoikeuttani kunnioitetaan kaikissa tilanteissa.
  - Minun etuni on ratkaiseva tekijä päätöksenteossa ja toiminnassa.



## 4. Lainmukaiset palvelut

### Yksilön taso:

- Palveluni ja tukitoimeni järjestetään noudattaen lakia
  - Palveluni edistävät edellytyksiäni elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.
  - Palveluni ehkäisevät ja poistavat vammaisuudestani aiheutuvia haittoja ja esteitä.
  - Palveluni vastaavat yksilöllistä avun ja tuen tarvettani.

## 4. Lainmukaiset palvelut

### Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Organisaatiot
  - huolehtivat, että asiakkaan perusoikeudet toteutuvat arjessa (PL 22 §)
  - mahdollistavat riittävät ihmisarvoisen elämän edellyttämät palvelut asukkaille (PL 19 §)
  - huolehtivat siitä, että palvelut järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan (VPL 3 §)
  - edistävät asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun (Sos. huollon asiakaslaki 1 §)
  - ottavat huomioon vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet ja näkökohdat (VPL 7 §)
  - valvovat asiakkaan oikeuksien toteutumista.

## 4. Lainmukaiset palvelut

### Valtakunnallinen taso:

- Valtion budjettiin varataan riittävät määrärahat laadukkaiden asumispalveluiden rahoittamiseen.
- Kunnille varataan riittävästi aikaa valmistautua säädettäessä uusista tehtävistä.
- Vammaisten ihmisten oikeuksista ja velvollisuuksista tiedotetaan riittävästi ja ymmärrettävästi.
- Palvelujen tuottajien toimintaa valvotaan yhdenmukaisilla kriteereillä.
- Palveluiden kehittämistyöhön varataan riittävät resurssit.
- Asiakkaan toimeentulo on turvattu.

# 5. Ihmisoikeuksien turvaaminen

## Yksilön taso:

- YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus edellyttää, että
  - minua kohdellaan yhdenvertaisesti muiden kanssa ja ihmisarvoani kunnioitetaan (3 artikla)
  - minulla on oikeus valita missä ja kenen kanssa asun ja kuinka asumisjärjestelyni toteutetaan (19 artikla)
  - saan päättää omista asioistani ja saan siihen tarvittaessa tukea (12 artikla)
  - saan tarvitsemiä palvelut, joihin kuuluu myös henkilökohtainen apu (19 artikla)
  - minulla on oikeus osallistua ja olla osallisena lähiyhteisössäni ja yhteiskunnassa laajemminkin (19 artikla)
  - Henkilökohtainen koskemattomuuteni on turvattu (15-17 artiklat)

# 5. Ihmisoikeuksien turvaaminen

## Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Kunnalliset päätöksentekijät ja toimijat sekä asumispalveluiden tuottajat
  - tuntevat YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista ja noudattavat sopimusta sekä edistävät sen toteutumista käytännössä
  - varmistavat ihmisoikeuksien toteutumisen omassa päätöksenteossaan ja käytännön toiminnassaan
  - varaavat raha- ja henkilöresurssit oikeuksien toteuttamiseksi
  - varmistavat oikeuksien toteutumisen tiedottamalla ja valvomalla päätöksentekoa ja toimintaa

# 5. Ihmisoikeuksien turvaaminen

## Valtakunnallinen taso:

- Suomi ratifioi pikaisesti YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen ja perustaa sopimuksen täytäntöönpanoon ja seurantaan tarvittavat mekanismit.
- Ihmisoikeuksista tiedotetaan ja niiden noudattamista valvotaan.
- Palveluiden tuottamiseen varataan riittävät resurssit.
- Lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan ihmisoikeussopimusten vaatimuksia.

# 6. Osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

## Yksilön taso:

- Minä osallistun ja toimin yhteisössäni ja käytän muiden kuntalaisten tavoin yleisiä palveluja.
- Asioin itse kaupassa, pankissa jne. ja saan siihen tuen ja avun.
- Käytän yleisiä vapaa-aika- ja harrastuspalveluja sekä saan tarvitsemani tuen yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumisessa.
- Minä tapaan asuinyhteisöni ulkopuolella olevia ystäviäni ja läheisiäni ja minua tuetaan siinä.

# 6. Osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

## Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen taso:

- Kuntalaiset ovat yhdenvertaisia ja palvelut turvaavat kaikkien yhdenvertaisen osallisuuden
- Yleiset tilat ja palvelut ovat esteettömiä ja saavutettavia (design for all).
- Erilliset asunnot ja ryhmäasunnot sijaitsevat lähellä yleisiä palveluja.
- On tarjolla riittävä määrä yksilöllisiä palveluja ja avustajia, jotka turvaavat yksilölliset mahdollisuudet osallistua.
- Yhteiskunnallisen osallistumisen ja sosiaalisen liittymisen tukeminen on määritelty osaksi työntekijöiden työnkuvaa.
- Palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa mahdollistetaan ihmisen oikeus myös mielekkääseen työhön tai päivätoimintaan.



# 6. Osallisuus lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa

## Valtakunnallinen taso:

- Lait ja ohjeet takaavat palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden, käytettävyyden ja laadun.
- Lailla on turvattu ihmisen oikeus valita kotipaikkakuntansa ja lähiyhteisönsä.
- Tilojen ja palvelujen rahoituksen ehtona on niiden esteettömyys ja saavutettavuus eri näkökulmista (design for all).