



**TEHOSTETUN
JA
LYHYTAIKAISEN
PALVELUASUMISEN
SÄÄNTÖKIRJA**

Sisällys

1. Sääntökirja ja soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema	5
3.1 Kunta.....	5
3.2 Asiakas	5
3.3 Palveluntuottaja	6
4. Kunnan velvoitteet	6
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	7
6. Asiakkaan velvollisuudet	8
7. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	8
8. Tehostetun palveluasumisen palvelukokonaisuus	9
9. Lyhytaikaisen palveluasumisen palvelukokonaisuus.....	11
10. Palvelujen laatuvaatimukset	11
10.1 Yleisvaatimukset	11
10.2 Tilat ja toimintaympäristö	11
10.3 Henkilökunta	13
10.4 Ravitsemus.....	13
10.5 Saattohoito.....	14
11. Palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat.....	15
11.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	14
11.2 Tietojen ylläpito.....	15
11.3 Palvelupyyntö	15
12. Laadun hallinta ja valvonta	15
13. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen.....	16
13.1 Palvelusetelin arvo	16
14. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta.....	17
14.1 Kunta.....	17
14.2 Asiakas	17
15. Rekisterinpito	18
16. Muut ohjeet ja määräykset	18
16.1 Salassapitovelvollisuus	18
16.2. Vastuuhenkilöt.....	19
17. Sääntökirjan muuttaminen.....	19

18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	19
19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	20
20. Sääntökirjan voimassaoloaika	20
21. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	20

TEHOSTETUN JA LYHYTAIKAISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

1. Säätökirja ja soveltamisala

Tätä säätökirjaa noudatetaan, kun Toivakan kunta järjestää tehostetun ja lyhytaikaisen palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Säätökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palvelun tuottajat noudattavat säätökirjan ja sen liitteiden määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän säätökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

2. Määritelmät

Tässä säätökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa olevan kunnan tehostettuun palveluasumiseen oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (esim. tähän tarkoitukseen painettu maksuväline, sähköinen kortti, viranomaispäätös) korvata palveluntuottajan antama palvelu (hoidon, huolenpidon ja turvapalvelut palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti).
- 2) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä ja 11–12 §:ssä säädetyllä tavalla.
- 3) Tasasuuruksella palvelusetelillä (lyhytaikainen) tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille saman suuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruksen palvelusetelin arvoon.
- 4) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 5) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 6) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää ko. toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti tehostetun palveluasumisen palveluntuottajat.
- 7) Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

8) Lyhytaikaisella palveluasumisella tarkoitetaan lyhyttä jaksoa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä. Lyhytaikaiseen palveluasumisen tarpeeseen voi johtaa esim. kunnan äkillinen heikkeneminen, joka ei vaadi hoitoa sairaalassa. Tai sitä voidaan käyttää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseen.

9) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas omaehtoisesti hankkii ja myös maksaa itse (esim. fysioterapia-kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

10) Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

3.1 Kunta

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1 – 4 kohtien vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee hyväksymisestä päätöksen ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei synnytä sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä velvoitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan, eikä heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti, kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, niin silloin palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus kunnalle alihankkijasta

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin ko. palveluun. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

3.2 Asiakas

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet. Lyhytaikaisen palveluasumisen palvelusetelin osalta palvelusetelin myöntäminen perustuu palvelun tarpeeseen. Palvelusetelin käyttömahdollisuus on niillä omaishoitajilla, jotka täyttävät omaishoidon tuen piiriin pääsyn kriteerit ja ovat oikeutettuja omaishoidontuen lakisääteisen vapaan pitämiseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Jos asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, niin asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Yhteydenotto tapahtuu pääasiassa soittamalla tai käymällä paikan päällä palveluasumisyksikössä. Asiakas tai em. edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta sekä erillisen sopimuksen palveluasunnon vuokraamisesta. Sopimussuhteeseen palvelun osalta sovelletaan kuluttajansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus tehostettuun palveluasumiseen säilyy siihen saakka, kun asiakas kuolee tai joutuu kuntoisuutensa huononemisen vuoksi siirtymään pysyvästi laitoshiitoon. Asiakkaan asuminen valitsemassaan palveluasumispaikassa pyritään turvaamaan esim. ostopalveluna, jos kunta on luopunut palvelusetelijärjestelmästä.

3.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai hän siirtyy toiseen paikkaan hoitoon. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

4. Kunnan velvoitteet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1-4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen(3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnan tulee selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Kunnan tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Kunnan tulee pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista.

Kunnan tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista ko. palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla Internetistä ja muulla soveltuvalla tavalla. Kunta ei sitoudu osittamaan asiakkaita palvelun tuottajalle.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen lupa antaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon ja hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Tarkistetusta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta toimitetaan kopio kunnalle tiedoksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan tehostetun ja lyhytaikaisen palveluasumisen palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan palveluntuottajarekisteristä.

6. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.

Asiakkaan velvollisuudet vuokrasuhteessa määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas maksaa vuokran ja palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

Asiakas, lyhytaikaisen palveluasumisen palvelusetelin osalta maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Palvelusetelin arvon ja omavastuuosuuden välisen erotuksen kunta maksaa palveluntuottajalle. Tämä maksetaan palveluntuottajalle vai niiden asiakkaiden käyttämistä palveluista, joille se on tehnyt päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Mikäli palveluntuottajan vuorokausihinta on suurempi kuin lyhytaikaisen palvelusetelin arvo, perii palveluntuottaja erotuksen suoraan asiakkaalta.

7. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle siten, kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas-/ sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata välittömästi tai kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava asiakkaalle/omaiselle kirjallisesti sekä lisäksi asiakkaan/omaisen toivomalla tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esim. palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten

kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiasta voidaan nostaa myös kanne käräjäoikeudessa.

Ensisijaisesti erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ottaa yhteys palveluntuottajan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

8. Tehostetun palveluasumisen palvelukokonaisuus

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, joilla on fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista toimintakyvyn alentumista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa. Tehostetussa palveluasumisessa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta ja luodaan turvallinen ja esteetön asumisympäristö. Tehostettu palveluasuminen korostaa vanhusten elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyden kokemuksia ja kokonaisvaltaista sekä yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä. Asiakkaan tulee kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon.

Palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelut ja tarvittavan hoidon, avustamisen ja toimintakyvyn tukemisen asumisyksikössä

– Asiakkaan avustaminen, toimintakyvyn tukeminen, tarvittava hoitotyö, lääkehoidosta huolehtiminen, siivoustyö ja tarvikkeet, pyykkihuolto, päivittäinen virkistystoiminta, hoitohenkilökunnan läsnäolo ja avun saatavuus ympärivuorokauden.

Seteli ei sisällä

- asumiskustannuksia mm. vuokraa
- lääkkeitä
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- henkilökohtaisia hoitotarvikkeita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- aterioita
- perusterveydenhuollon järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan €/m²/kk. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan. Mikäli sähköstä ja vedestä peritään erillinen maksu, se tulee ilmoittaa kiinteähintaisena/kk. Vuokratason on oltava kohtuullinen suhteutettuna alueen vallitsevaan vuokratasoon ja on Kelan eläkkeensaajan asumistuen kriteereiden mukainen.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaalle tulee laatia yksiköllinen palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä ja omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään vähintään puolivuositain ja aina toimintakyvyn/ palvelutarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu kattavaan

palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Palveluntuottaja käyttää Rava-arviointijärjestelmää ja henkilökunta on koulutettu sen käyttämiseen. Lisäksi asukkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään tarvittaessa havainnoin ja haastattelun lisäksi ikääntyneille soveltuvia mittauksia: myöhäsiän depressioseulaa (GDS-15), Mini Mental State Examination (MMSE)- testiä ja / tai Mini Nutritional Asestmen (MNA)- ravitsemustilan arviointitestiä.

Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja. Asiakkaan ja omaisten tulee tietää, kuka omahoitaja on.

Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden ikäihmisten on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen.

Asiakkaalle kuuluu tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön järjestämään viriketoimintaan.

Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut esim. poliklinikkamaksut.

Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja avustetaan tarvittaessa. Huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Perushygieneiatuotteet kuuluvat palveluun.

Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

Kotikunnan hoitotarvikejakeluna asiakas saa sovittun määrän vaippoja samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt maksutta. Muilta osin hän maksaa vaipat itse.

Peruspalveluun sisältyy sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, terveydentilan arviointi, seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.

Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljetuksesta analysoitavaksi. Lääkärin määräämät kuvantamistutkimukset tehdään lähimmässä sairaanhoitopiirin kuvantamiskeskuksen kuvantamisyksikössä. Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään asukkaalle yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaalle varataan aika jatkotoimenpiteisiin. Asiakas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Asiakas maksaa perusterveydenhuollon omavastuusuuden terveystalouden tuottajalle samoin kuin muutkin kuntalaiset.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, ne jaetaan ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu peruspalvelumaksuun.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa, mutta yksikkö vastaa niiden huollosta. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa apua myös henkilökohtaisten hankintojen tekemiseen, ellei omaisilla ole tähän mahdollisuutta.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle hänelle kuuluvat etuudet, esim. Kelan asumistuki ja hoitotuki.

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

Asiakasta tulee hoitaa samassa yksikössä elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tulee tapahtua asiakasta ja omaisia tukien.

9. Lyhytaikaisen palveluasumisen palvelukokonaisuus

Lyhytaikaisella palveluasumisella tarkoitetaan lyhyttä jaksoa tarvittaessa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä. Lyhytaikaishoidon tavoitteena on tukea kotona selviytymistä ja siirtää pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen tai laitoshoidon tarvetta, jonka vuoksi tulee asiakkaiden toimintakykyä ylläpitää kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla. Lyhytaikaista palveluasumista voidaan myöntää myös omaishoitajien lakisääteisen vapaan ajaksi.

Asiakkaat ovat pääasiassa henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua, tai kun kotona hoitoa antava omainen sairastuu. Tarpeeseen voi johtaa myös esim. kunnan äkillinen heikkeneminen, joka ei vaadi hoitoa sairaalassa.

Lyhytaikainen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ateriat, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vuokran, vaatehuoltoon liittyvät asiat, siivouspalvelut ja – tarvikkeet sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Lyhytaikaiseen palveluasumiseen eivät kuulu lääkkeet ja henkilökohtaiset hoitotarvikkeet.

Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli on tasasuuruinen.

10. Palvelujen laatuvaatimukset

10.1 Yleisvaatimukset

Palvelun on vastattava jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan ja mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä vaaditaan.

Mikäli muun kielisten asiointiin tarvitaan tulkkia, tilaamisesta sovitaan yhdessä kunnan ja palveluntuottajan kanssa.

Sairaanhoidollinen asiantuntemus tulee olla käytettävissä ympärivuorokautisesti.

10.2 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti, ja niiden on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidon tarpeita, ja asumisen tulee olla perinteistä laitoshoidoa kodikkaampaa. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä.

Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Muistisairaiden yksikössä hoitoympäristön tulee olla heille soveltuva. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvalliseksi.

Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi ja esteetön liikkuminen on oltava mahdollista.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on halutessa oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa pääsääntöisesti yhden hengen huone sekä riittävät hygienia- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Pariskunnille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä. Omaisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä asumispalveluyksikössä, esimerkiksi saattohoitotilanteessa.

Huoneen tulee olla varustettu peruskalustuksella (tarvittaessa hoitosänky), ellei asiakas halua kalustaa huonettaan itse. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Palveluun kuuluvat vuode- ja liinavaatteet ja niiden huolto.

Asiakkaan huoneen ja mahdollisen wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Myös viikoittaisesta perusteellisemmasta siivouksesta sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus:

- vaarojen ja riskien arvioinnin johtopäätelmistä;
- rakennuksen ja toiminnassa käytettävien tilojen turvallisuusjärjestelyistä;
- asukkaille ja muille henkilöille annettavista ohjeista onnettomuuksien ehkäisemiseksi sekä
- onnettomuus- ja vaaratilanteissa toimimiseksi;
- mahdollisista muista kohteen omatoimiseen varautumiseen liittyvistä toimenpiteistä.

Pelastuslaista tulee erityisesti huomioida luvut 1 – 3, joissa mainitut selvitykset ja suunnitelmat tulee olla tehty.

10.3 Henkilökunta

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (L sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005 sekä L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito ja kokemus vastaavista tehtävistä.

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että henkilöstön mitoittamisen lähtökohtana on aina asukkaiden fyysinen, kongitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja palvelujen tarve. Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan määrä tulee olla AVIn toimintaluvan edellyttämää tasoa.

Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Palveluntuottaja on velvollinen nostamaan henkilöstömitoitusta poikkeustilanteissa, esimerkiksi epidemia- tilanteissa.

Jokaisella lääkehoitoa toteuttavalla henkilöllä (vakinaisella ja määräaikaisella henkilöstöllä) tulee olla voimassa oleva lääkelupa. Lääkehoidon osaamisen varmistamisen tulee tapahtua sähköisellä järjestelmällä, jonka hankkimisesta ja kustannuksista vastaa palveluyksikkö. Palveluyksikössä tulee olla nimettynä lääkehoidosta vastaava henkilö. Vastuu lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannan organisoinnista ja laadunhallinnasta on palveluyksikön johdolla. Palveluyksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yksikön lääketieteellisestä toiminnasta vastaava lääkäri. (Valvira ohje 19.6.2013).

Asumispalvelun palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotehtävissä toimivien henkilöiden tulee olla suomenkielentaitoisia. Kaksikielisten kuntien asiakkailta on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassaolevat työsopimukset.

Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten ja läheisten, kunnan eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

10.4 Ravitsemus

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti ikääntyvien ravitsemussuosituksen mukaisesti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatieheää

ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaille tulee tarjota maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia aterioita.

Erytisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.

Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energiansaannista. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Seurataan asukkaan painoindeksiä ja tarvittaessa tehdään ravitsemustilan MNA- testi. Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit. Palveluntuottaja kerää asukailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut), ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa ja käytännön hoitotyössä.

10.5 Saattohoito

Saattohoidolla tarkoitetaan vaikeasti sairaan ihmisen hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu, eikä taudin etenemistä pystytä hillitsemään ja kuolema on odotettavissa lähiviikkoina. Saattohoitoa on myös iäkkään ihmisen hyvä hoito silloin, kun terveys ja toimintakyky hiipuvat hiljalleen kohti elän loppumista ilman äkkinäisiä käännteitä.

Asumispalveluyksikössä on oltava kirjallinen toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta. Asukasta hoitava lääkäri ratkaisee yhdessä asukkaan ja / tai hänen omaisensa sekä muun henkilöstön kanssa, milloin taudin tutkimuksesta, aktiivi hoidosta ja kuntouttavasta hoitotyöstä luovutaan ja keskitytään oireiden ja kipujen lievittämiseen. Asukkaan yksityisyys turvataan saattohoitotilanteessa. Asumispalveluyksikössä on oltava kirjallinen ohjeistus kuoleman toteutamisesta sekä vainajan laittamisesta.

11 Palvelusetelijärjestelmään liittyvät toimintatavat

11.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan kirjallisella hakemuksella, joka lähetetään kunnalle. Hakemuksen yhteydessä tulee olla kaikki vaaditut liitteet. Hakemus käsitellään, kun kaikki pyydyt liitteet on toimitettu.

Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta tapahtuu säännöllisin aikaväleihin.

Muut kuin lakisääteiseen valvontaan liittyvät liitteet tulee myös toimittaa kunnalle.

Kunta voi periä sekä palveluntuottajan hakeutumista että lakisääteiseen valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

11.2 Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille kunnan internet sivuilla. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli asiakkaita.

11.3 Palvelupyynnöt

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan tekemään palvelupyynnöön ja tarkistaa kunnalta asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia

12 Laadun hallinta ja valvonta

Kunta ja aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen ja yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset. Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet, omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuhenkilöt tulee olla nimetty ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).

Palveluntuottaja toimittaa kunnalle henkilöstöluettelon vakansseineen/nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Toimintayksikkö osallistuu kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin erilaisiin selvityksiin.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset ja tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee liittää osaksi toimintakertomusta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnan vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti (myös sähköposti käy).

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle maaliskuun loppuun mennessä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai velkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

-vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta

-työeläkekassa ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

- todistus työterveyshuollon palveluntuottajasta

TAI täyttämällä tilaajavastuu.fi -raportin, joka sisältää em. asiakirjat.

13. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

13.1 Palvelusetelin arvo

Kunta määrittelee palvelusetelin arvon. Arvon määrittelyssä otetaan huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona. Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja setelin arvoon vaikuttavat asiakkaan nettotulot. Lyhytaikaisen palvelusetelin arvo on tasasuuruinen.

Palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle. Palveluseteli on määrärahasidonnainen. Palvelusetelin arvo tarkistetaan vuosittain.

13.2 Palvelusetelin myöntäminen

Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät kunnan tehostetun / lyhytaikaisen palveluasumisen myöntämisperusteet.

Asiakkaalle esitetään ennen päätöstä palvelusetelin käytöstä laskelmat asiakkaan omavastuuosuuksien suuruuksista eri palveluiden tuottamistavoissa.

Palveluseteliin liittyvä omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen

14. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

14.1 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi (1) kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Asukkaan tilapäisen poissaolon ajalta palvelusetelin arvosta maksetaan seuraavasti: keskeytykset 1-5 hoitopäivät jolloin maksu on 100 %, jonka jälkeen palveluntuottaja voi laskuttaa kuntaa läsnäolopäivien mukaisesti. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa. Maksu jatkuu keskeytyksen jälkeen normaalisti siitä päivästä alkaen, kun asiakas on palannut asumispalveluüksikköön.

Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon vielä kuolemaa seuranneelta päivältä.

14.2 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamat palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavasta omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta Toivakan kunnan vanhuspalveluihin. Mikäli asukkaan ja palveluntuottajan sopimus on tarkoitus irtisanoa, tulee siitä ilmoittaa palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään 3 kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee asiakkaalle ilmoittaa vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämään niitä palveluita, jotka liittyvät sovittuun palvelukokonaisuuteen, palveluntuottajan tulee ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon asiakaslaskutuksessa kyseisen poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

Palveluntuottajalla on oltava internetsivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä palveluseteleihin liittyvät hinta-tiedot ja muiden tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Tehostetun palveluasumisen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Yksikössä jo asuvan asiakkaan osalta palveluseteli tulee voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä lukien.

15. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakasasiakirjat kunnan puolesta mahdollisuuksien mukaan sähköisesti kunnan kanssa sopimallaan tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen laadinnassa ja käsittelyssä henkilötietolain (523/1999), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä.

Yksiköllä tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa kunnalle viimeistään, kun asiakkaan palvelu päättyy.

16. Muut ohjeet ja määräykset

16.1 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

16.2 Vastuuhenkilöt

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle.

Ateriamaksun hinnan tarkistusperiaatteena on ansiotasoindeksin vuosimuutoksen mukaan siten, että 1.1.2018 hinnantarkistuksessa perustasona käytetään maaliskuun 2017 ansiotasoindeksiä ja vertailtavana indeksinä on vuoden 2016 vastaava indeksi. Seuraavia vuosia koskeva periaate on sama.

Palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle ateriamaksun hinnan korotuksesta seuraavaa vuotta koskeva, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuva kirjallinen esitys perusteluineen koskien viimeistään 30.9. mennessä. Kunta voi hyväksyä, hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa hinnankorotuksen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Vuokran korotukset tulee sitoa elinkustannusindeksiin siten, että 1.1.2018 hinnantarkistuksessa perustasona käytetään maaliskuun 2017 elinkustannusindeksiä ja vertailtavana indeksinä on vuoden 2016 vastaava indeksi. Seuraavia vuosia koskeva periaate on sama.

Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, niin uusista hinnoista tulee lähettää ilmoitus kirjallisesti kunnalle kuukausi ennen hintojen muutosta.

17. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

18. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta,
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta,
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voi pääsääntöisesti tapahtua aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

19. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palvelun-tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

20. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi

21. Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Lait ja viranomaismääräykset

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottaja ja hänen henkilöstönsä perehtyvät seuraaviin asiakirjoihin:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
6. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
7. Terveydenhuoltolaki 1326/2010
8. Kansanterveyslaki 66/1972
9. Pelastuslaki 379/2011 ja -asetus 407/2011
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992
11. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
12. Potilasvahinkolaki 585/1986
13. Terveydensuojelulaki 762/1994
14. Laki alaikäisten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
15. Henkilötietolaki 523/1999
16. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
18. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
19. Laki ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 153/2016

20. Laki ja asetus terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 559/1994, 564/1994
21. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 ja Valviran määräys 2/2010
22. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
23. Työturvallisuuslaki 738/2002
24. Elintarvikelaki 23/2006
25. Kuluttajasuojalaki 38/1978
26. Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
27. Laki kuluttajariitalautakunnasta 8/2007 Euroopan unionin yksityinen elintarvikehygieniasetus 852/2004/EU Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:15.
28. Turvallinen lääkehoito. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:32.
29. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seuranta koskevat määräykset. Valvira. 10.2.2012.
30. Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012-2014. Valvontaohjelmia 6:2012. Valvira.
31. Määräys hygieniasaamisesta. Evira 1/2009.
32. Viittomakielilaki 359/2015