



PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Tehostettu palveluasuminen Ikääntyneiden palvelut

Sisällys

1. Yleistä palvelusetelistä.....	2
2 Asiakkaan asema ja oikeudet.....	3
3. Yleiskuvaus ikääntyneiden asumispalveluista	4
4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset.....	4
4.1 Henkilöstö	5
4.2 Ravitsemus.....	7
4.3 Tilat, laitteet, välineet.....	8
4.4 Puhtaanapitopalvelut	8
4.5 Turvallisuus	8
4.6 Vahingonkorvausvelvollisuus.....	9
4.7 Laadun hallinta	9
5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen.....	10
6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi	11
7. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta.....	13
8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	13
9. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö	14
9.1 Palveluvaraus.....	15
9.2 Tapahtumakirjaus	15

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän (tässä asiakirjassa kuntayhtymällä tarkoitetaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliota) tuottamalle palvelulle. Kunta tai kuntayhtymä päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja mihin palveluihin se setelin myöntää. Palvelusetelin käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista ja kuntayhtymä voi ohjata hänet myös muiden järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy kuntayhtymä. Kuntayhtymän työntekijä arvioi asiakkaan palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvon päättää kuntayhtymä.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää palvelusetelillä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2099) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5§:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34§:n ja 37§:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

PSOP on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyn tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

2 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia (569/2009), lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakia (1301/2014), lakia yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) sekä kuluttajan-suojalakia (38/1978).

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymä ohjaa hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee kuntayhtymän rekisteristä asumisyksikön, johon hän haluaa muuttaa. Muutto edellyttää, että valitussa yksikössä on vapaa-na vuokrattava asunto. Asiakas ja palveluntuottaja laativat vuokra- ja palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palvelu keskeytyy muutoin pidempiaikaisesti. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai laillinen edunvalvoja. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja-oikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakasta koskevat asiakas- ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, assikassuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen kuntayhtymän yksilöjaostolle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

3. Yleiskuvaus ikääntyneiden asumispalveluista

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista ja/tai kiireellistä apua.

Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan mahdollisuuksien mukaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yhtymähallituksen hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Palvelutuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palvelutuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta hänen mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen kirjallisen sopimuksen mukaisesti.

4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

Palvelusetelipalvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä lääkehuoltosuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä olemassa olevien laatusuositusten mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään yhteistyössä kuntayhtymän kanssa **yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma** (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle on nimetty **omahoitaja** heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan sekä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä kuntayhtymän kanssa, kuitenkin puolivuositain sekä aina tarvittaessa.

Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ja esteettömään **ulkoiluun** vähintään kerran viikossa sekä harrastamiseen ja osallistumiseen **yhteisölliseen** toimintaan. Asumispalveluyksikössä tulee olla esillä **kirjallinen virikesuunnitelma** asukkaille ja omaisille viikkotasolla. Asiakas voi liikkua

yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle kuntouttavaa/toimintakykyä ylläpitävää ja virikkeellistä toimintaa sekä huolehtii mahdollisuudesta kunnan mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden.

Asiakkaan **päivittäisestä hygieniasta** ja siinä avustamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökohtainen hygienia pitää sisällään mm. peseytymisen, hampaiden pesun, parranajon, kynsien leikkauksen, ihon hoidon jne. Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaille varataan aikaa jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Asiakkaan **perusterveydenhuollon palvelut** järjestää kuntayhtymä, ellei toisin sovita. Palveluyksikkö huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluyksikkö vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää asiakkaalle saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin maksutta. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tai hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat **julkiset etuudet** (esim. asumis- ja hoitotuki) ja, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja edunvalvojan hankinnassa (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien **asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista**. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen hänen omassa kodissaan kuolemaan asti, ellei hänelle tule tarvetta siirtyä sairaalahoitoon tai palvelutarpeen vähentyessä tarvetta sitä vastaavaan asumismuotoon. Asukkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Palveluyksikkö pystyy järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään. Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta ja ohjeet miten toimitaan asukkaan kuollessa.

4.1 Henkilöstö

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveystieteen korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemusta vastaavista tehtävistä. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista asumista tuottavilta yksiköiltä. Hoitotehtävissä toimivalla henkilöllä tulee olla joko sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan pätevyys (Laki 559/1994 ja

asetus 564/1994 terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, Laki 817/2015 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä). Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, se sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki -rekisteristä. Muissa kuin hoitotehtävissä toimivalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa koulutusta ja kokemusta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hallinta kohderyhmän tarpeiden mukaisesti.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä. Yli 30 asukkaan yksikössä toimintayksikön vastuuhenkilön työpanos on täysin hallinnollinen. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus. Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea asumispalveluyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu toimintayksikköön sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan sekä suorittanut sairaanhoitajan lääkehoidonluvat. Sairaanhoitajan opintoja (60 op.) suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja hän on suorittanut vähintään lähihoitajan lääkehoidon luvat. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso ja hän on suorittanut lähihoitajan lääkeluvat. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti. Oppisopimuskoulutettavat voivat tehdä itsenäistä hoitotyötä, kun opinnoista on suoritettuna vähintään 2/3 opinnoista sekä hänellä on suoritettuna lähihoitajan lääkeluvat.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kuntayhtymän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty kirjallisena. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä voi suorittaa vain henkilö, joka on saanut lääkehoitoon asiaankuuluvan koulutuksen, perehdytyksen ja hänen osaamisensa tehtävien hoitamiseen on varmistettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitoon osallistuvan henkilöstön mitoituksen tulee olla vähintään 0,6. Mikäli mitoitus lainsäädännöllä nostetaan, niin noudatetaan lain säätämää mitoitusta. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettava asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Ikääntyvän väestön tehostetussa palveluasumisessa yksikön henkilökunnalta edellytetään riittävä koulutusta ja ammattitaitoa ja sen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tasoa. Henkilöstömitoituksen tulee olla lainsäädännön ja suositusten mukainen ja kohdistua välittömään hoitotyöhön, johon osallistuvat lasketaan vuoro kohtaisesti. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa siis todellista työvuorossa toimivien hoitajien määrää. Tarvittava hoito ja palvelu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Muistiyksiköissä tulee olla muistisairauksiin erikoistunutta henkilöstöä

Sairaanhoitaja on käytettävissä minimissään virka-aikana. Kelpoisuuden omaavien sairaanhoitajien osuus henkilöstöstä on vähintään 10 %. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Yksikössä tulee työskennellä sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneiden lisäksi avustavaa henkilökuntaa tukipalvelutehtävissä mm. siivous- ja ateriapalvelu, jos palvelu tuotetaan omana toimintana. Tukipalveluhenkilöstön työosuutta ei lasketa välittömän asiakastyön henkilöstömitoitukseen.

Perehdyttäminen on lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Asumispalveluyksikön esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Asumispalveluyksikön esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Asumispalveluyksikön henkilöstölle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto. Asumispalveluyksiköissä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

4.2 Ravitsemus

Ravitsemustilan arvioinnissa ja ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan ikäryhmän mukaisia ravitsemussuosituksia. Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia.

Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota asiakkaan makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille sekä lääkärin määrämät lisäravinteet ilman lisämaksua. Palveluntuottaja turvaa asiakkaan riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja niiden poikkeamiin puututaan.

4.3 Tilat, laitteet, välineet

Palveluntuottajalla tulee olla tehostetun palveluasumisen edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö. Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava **yhden hengen huone** ja mahdollisuuksien mukaan oma wc-pesutila. Asiakas voi kalustaa vuokraamansa huoneiston omilla kalusteillaan. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Kahden hengen huoneissa asukkaita voi olla enintään 10 % virallisesta asukaslukumäärästä. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset.

Palveluntuottaja perii asukkaalta asuinhuoneiston vuokran ja tekee asunnosta huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Apuvälineet hankitaan asiakkaille apuvälineisiin perehtyneen terveydenhuollon ammattilaisen tai kuntoutuksen apuvälineasiantuntijan tekemän apuvälinearvioinnin perusteella. Yksikön henkilöstö avustaa asukkaan henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnassa apuvälinelainaamosta. Palveluntuottajan on järjestettävä hoitosänky asiakkaan käyttöön. Palveluyksikön asukkaiden yhteiseen käyttöön tarvittavat apuvälineet hankkii palveluntuottaja. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on tehty kunnossapitosuunnitelmat; Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010).

Asiakkuuden päätyttyä asunto tulee olla uuden asukkaan käytettävissä viimeistään seitsemän (7) vuorokauden kuluttua. Tarvittaessa yksikön henkilöstö avustaa huoneiston tyhjentämisessä / tavaroiden varastoinnissa. Kaikki asiakkaan maksut lakkaavat asunnon tyhjennyttyä.

4.4 Puhtaanapitopalvelut

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä sekä järjestää tarpeellisen liinavaate- ja vaatehuollon ilman erillistä maksua. Asumisympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous tehdään suunnitellusti. Palveluntuottajan on huolehdittava, että siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehtävään.

4.5 Turvallisuus

Asiakas saa yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on käytössä hoitajakutsujärjestelmä lisättyinä kulunvalvonnan ominaisuudella, jotta asukas ei pääse poistumaan huomaamatta. Asumispalveluyksikkö vastaa järjestelmän/kulunvalvonnan hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajäkynneistä.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Yksiköiden piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Asumispalveluyksikössä on huolehdittava asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden asumispalveluyksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Asumispalvelu- yksikössä on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan (esim. Haipro-järjestelmä) ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava.

4.6 Vahingonkorvausvelvollisuus

Tuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vanhingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Kuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

4.7 Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan palveluasumisen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL: Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Yksikön oma lääkäri myöntää lääkehoidon luvat.

Palveluntuottajan suositellaan tarjoavan koneellisen lääkkeenjaon palvelua asiakkaille sekä edellytetään RAI-mittariston käyttöä toimintakykymittarina. Lisäksi asiakkaille tulee tehdä MNA-mittaus puolivuositain.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti (esim. HILMO-kirjaukset).

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasreklamaatiot/palautteet ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa www.parastapalvelua.fi . Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi –tunnistuksella.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet / irtisanomisen syyt:

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

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

Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Ympäri vuorokautisesta sosiaalipalvelujen tuottamisesta on aluehallintoviranomaisen lupa. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Terveydenhuollon palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Kuntayhtymä pitää luetteloja hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät www.parastapalvelua.fi sivustolta, joka on linkitetty kuntayhtymän Internet-sivuille. Kuntayhtymä peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Groupin **Luotettava Kumppani -palveluun**, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Myös jo hyväksytyjen palveluntuottajien tulee vuoden 2020 aikana liittyä ko. palveluun. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat ajantasaiset ja helposti tarkastettavissa. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutustiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen. Edellä mainitut liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle tarvittavat asiakirjat/tiedot sähköisen PSOP-järjestelmän kautta.

Vuosittain päivitettävät liitteet, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja toimintakertomus, on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa halussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Kuntayhtymä suosittelee ikääntyneiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa LifeCare-potilastietojärjestelmän käyttöä. Palveluntuottaja ja kuntayhtymä sopivat käytännöstä erillisellä sopimuksella. Tällä turvataan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeellisten tietojen siirtyminen osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut perustuvat. Asiakasturvallisuuden parantamisen lisäksi menettelyllä vapautetaan työaika hoitotyöhön. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla. Kuntayhtymä hankkii palveluntuottajalle LifeCare-rajapintaliittymän ja palveluntuottaja maksaa kuukausittain käyttömaksun lisenssimäärien mukaan.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palveluntarjoaja on saanut tiedon henkilön palvelutarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisterinpitäjän selosteen käsittelytoimista. Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosyksikköjohtajalle/ tulosaluejohtajalle.

Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

7. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta

Kuntayhtymä, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi sen ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen tai keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle huhtikuun loppuun mennessä.

8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palveluseteli myönnetään hoivan ja hoidon osuuteen. Lääkkeiden annosjakelukustannus sisällytetään palvelusetelin vuorokausihintaan. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo lasketaan vähentämällä palvelusetelin maksimiarvosta asiakkaan tulosidonnainen omavastuu. Kuntayhtymä päättää vuosittain palvelusetelin maksimiarvon sekä tulosidonnaisen omavastuusuuden määräytymisperusteet.

Asumispalveluiden palvelusetelin korotusindeksistä ja korotusajankohdasta päättää kunta. Asumispalveluiden indeksikorotus tehdään vuosittain 1. helmikuuta ja korotuksessa käytetään sosiaalipalvelujen ansiotasoindeksiä painoarvolla 70 % ja elinkustannusindeksiä painoarvolla 30 %. Samassa suhteessa muuttuu myös pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen palvelusetelituotannon hintakatto samoilla indekseillä.

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo saadaan vähentämällä täysimääräisestä arvosta asiakkaan omavastuu. Palveluasumisen palvelusetelin omavastuu määräytyy asiakkaan kuukausittaisten bruttotulojen ja yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Tuloina

otetaan huomioon mm. eläkkeet, eläkkeensaajan hoitotuki korkotulot, osuuspääomien korot, vuokratulot, maatalouden ja metsätulot.

Myönnetyn palvelusetelin arvoa voidaan korottaa ja asiakkaan omavastuusuutta pienentää, jos asiakkaalle tehty toimeentulotukilaskelma osoittaa, että hänen menonsa ovat suuremmat kuin tulot. Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan elatusvelvollisuus vaarantuu asiakkaan omavastuun vuoksi.

9. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Kuntayhtymä on asettanut palvelusetelin arvolle hintakaton eli enimmäishinnan, jonka palveluntuottaja voi palvelustaan saada. Hintakatto vahvistetaan vuosittain 1.2. alkaen.

PSOP – järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Palvelutapahtumat ja asiakasta koskevat keskeytykset tulee merkitä järjestelmään viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kuntayhtymän ja palveluntuottajan sopiman maksuehdon mukaisesti. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottajan laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja on vastuussa että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat ilmoittaa palveluntuottaja pankkiyhteystietojen muuttumisesta PSOP-järjestelmän kautta. Virheelliset laskutustiedot aiheuttavat maksun siirtymisen suoraan seuraavaan tilitykseen.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta kuukausittain jälkikäteen setelin arvon ylittävän omavastuun osalta. Mahdollisesta omavastuusuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa (3kk) kolme kuukautta etukäteen.

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Vuorokausihinnan tulee sisältää ateriapalveluita lukuunottamatta kaikki muut asiakkaan tarvitsemat ns. tukipalvelut eikä palveluntuottaja voi laskuttaa niitä asiakkaalta erikseen. Mahdollinen

hinnanmuutos on ilmoitettava kuntayhtymälle hinnankorotusta edeltävän vuoden heinäkuun loppuun mennessä ja sen tulee olla sidottu elinkustannusindeksiin. Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaita hinnankorotamisesta kolme kuukautta aikaisemmin. Vuokran korotukset ja ateriamaksujen korotukset tulee sitoa myös elinkustannusindeksiin.

Asiakkaalta ei peritä kahta sosiaali- ja terveydenhuollon maksua päällekkäin. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa tilaajaa eikä asiakasta keskeytyspäiviltä. Sen sijaan vuokra peritään keskeytyspäiviltä asiakkaalta. Omavastuupäiviä ei ole. Tilajaa laskutetaan toteutuneiden päivien mukaan seuraavan kuukauden 10 päivään mennessä ja laskutus tapahtuu kuukausittain. Mikäli palveluasumisen päätyminen johtuu palvelun tuottajasta, laskutus lakkaa poislähtöpäivästä lukien. Palvelutarpeen lakattua pysyvästi asiakkaan kaikki maksut lakkaavat asunnon tyhjentympäivästä.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00–24.00). Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kuntayhtymä maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

9.1 Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. 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. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

9.2 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytty”-tilassa PSOP-järjestelmässä viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä.

Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.