



Perusturva

Perusturvaltk 19.10.2016
§ 83 Liite 3

KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUIDEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Perusturvalautakunta 19.10.2016
PSOP

Sisällysluettelo

1	SOVELTAMISALA	4
2	MÄÄRITELMÄT	4
3	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT	6
3.1	Asiakkaan asema	6
3.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
4	PALVELUNTUOTTAJA	8
4.1	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	8
4.1.1	Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin	9
4.1.2	Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset	9
4.1.3	Vähimmäispalvelutaso.....	9
4.1.4	Vakuutusurva	9
4.1.5	Palvelu- ja vuokrasopimus sekä hintatiedot	9
4.1.6	Tiedonanto kunnalle	10
4.1.7	Markkinointi.....	11
4.1.8	Alihankkijat	11
5	KUNNAN VELVOITTEET	11
5.1	Velvoitteet palveluntuottajaa kohtaan.....	11
5.2	Velvoitteet asiakasta kohtaan	12
6	SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ	12
6.1	Yleistä.....	12
6.2	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	13
6.3	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	13
6.4	Tietojen ylläpito.....	14
6.5	Palvelupyyntö	14
6.6	Tapahtumakirjaus	14
6.7	Maksatus	15
6.8	Palautteet ja reklamaatiot.....	15
7	PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA ARVON MÄÄRÄYTYMINEN	15
8	PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET	18
9.3	Kalusteet, laitteet ja välineet	27
10	LAADUN HALLINTA JA VALVONTA	27
11	ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	29
12	PALVELUJEN LASKUTUS	29
12.1	Kunta.....	29
12.2	Asiakas.....	29
12.3	Laskutus sähköisen järjestelmän kautta.....	30

13	HINTOJEN MUUTOS	31
14	VEROTUS	32
	14.1 Tuloverotus.....	32
	14.2 Arvonlisäverotus	32
15	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO .	32
	15.1 Rekisterinpito.....	32
	15.2 Salassapito	33
16	PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	34
17	SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN	34
18	SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA	34
19	LAINSÄÄDÄNTÖ	34

1 SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää kehitysvammaisten asumispalveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Kunta ei siten ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan, eikä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

2 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa:

- ❖ **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- ❖ **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan kehitysvammaisten asumispalveluihin oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4. ja 5. §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystalouksien palvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7. pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4. ja 5.

§:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuta. Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuta. Käytännössä asiakkaalle maksuttomaksi säänneltyjen palvelujen hankinta palvelusetelillä toteutuu esimerkiksi niin, että kunta määrittelee palvelusetelille käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Hyväksytyjen palveluntuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla. Käytännössä tämä tarkoittaa hinnoittelumallina ns. hintakattomallia. Kehitysvammahuollon asumisen palveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen perusteella.

Omavastuuosuudella tarkoitetaan kehitysvammaisten asumispalvelun palvelusetelissä niitä yksityisen palveluntuottajan tuottamia tukipalveluita, jota kunnan myöntämä palveluseteli ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Vammaispalvelulain mukaisessa ja erityishuoltona järjestettävässä kehitysvammaispalvelun asumispalveluissa voidaan periä kaikki ne maksut, jotka aiheutuvat tavallisesta asumisesta. Näitä ovat esimerkiksi vuokratulot, tavanomaiset sähkö- ja vesimaksut ja muut elinkustannukset kuten ruoka. Kehitysvammahuollossa käytetään ylläpidon käsitettä, joka kattaa edellä esitettyjen lisäksi esimerkiksi yleiset siivous-, vaatehuolto- ja hygieniavälineet ja -tarvikkeet sekä niistä muodostuneet kustannukset. Ylläpitomaksu saa olla enintään perusturvalautakunnan vahvistaman taksan mukainen. Henkilökunnan antamasta hoivasta ei voida periä erikseen maksua.

- ❖ **Kehitysvammaisten palveluasumisella** tarkoitetaan kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella (1977/519) myönnettyjä asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille kehitysvammaisille jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat joko tuettua asumista tai ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.
- ❖ **Kehitysvammaisten palveluasumisen palvelusetelin arvo (subventio)**
Kunta maksaa asiakkaan hoivan ja hoidon kokonaisuudessaan.
- ❖ **Palveluntuottajalla ja palveluyksiköllä** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asumispalveluiden palvelusetelituottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
- ❖ **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esim. kampaamopalvelut).
- ❖ **Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)** on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tili-

tykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä myös tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaan. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti, ja palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta asiakkaalle antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

Jäljempänä tässä sääntökirjassa kyseisestä järjestelmästä käytetään nimitystä ”sähköinen järjestelmä”.

3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT

3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

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

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kunnan työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määrittellyt palvelun sisällön ja määrän sekä, että vammaispalveluista vastaava on tehnyt palvelupäätöksen.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, joka on tehty yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävä palvelu.

Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Yhteydenotto voi tapahtua sähköisessä järjestelmässä tai esimerkiksi soittamalla palveluntuottajalle.

Asiakas voi varata ajan palveluntuottajalle joko käyttämällä sähköistä järjestelmää tai puhelimitse. Mikäli asiakas varaa ajan puhelimitse, hän ilmoittaa palveluntuottajalle saamassaan palvelusetelipäätöksessä olevan päätösnumeron/tunnistetiedon, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä. Asiakas antaa tiedoksi palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta ja - mikäli palveluntuottaja toimii palveluasunnon vuokranantajana - myös sopimuksen asunnon vuokraamisesta. Sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

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

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan sähköisestä järjestelmästä täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 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; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Saamaansa palvelusetelipäätökseen asiakas voi hakea muutosta oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Perusturvalautakunnan päätöksestä voi lähtökohtaisesti valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisissä erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää reklamaatiotilanteessa kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Sähköisen järjestelmän välityksellä annettuun tai muuhun palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Muistutus toimitetaan vammaispalveluista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

4 PALVELUNTUOTTAJA

4.1 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Lisäksi palveluntuottajan on noudatettava kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

4.1.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

4.1.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalujen antajien Ysterirekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

4.1.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään ja luotettavaan terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottajalla tulee myös olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM-opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

4.1.4 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

4.1.5 Palvelu- ja vuokrasopimus sekä hintatiedot

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Tällöin palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja, ja palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät kyseisen lain mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja toimii kunnan tai jonkun muun vuokranantajan omistamassa kiinteistössä, vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa tekee kunta tai kyseisen kiinteistön omistava taho. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai joutuu siirtymään pysyvästi laitoshoitoon. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

4.1.6 Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Edellä mainitut asiat sekä yhteystiedot, tilinpäätöstiedot, lääkehoitosuunnitelma, tiedot keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta, henkilökunnan määrästä nimikkeineen, heidän koulutustasosta ja täydennyskoulutuksista tulee sisällyttää toimintakertomukseen (raportti edellisen vuoden toiminnasta), joka palveluntuottajan on toimitettava kunnalle vuosittain sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä. Samalla on toimitettava myös päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle vuosittain liitteen 1 mukaiset viranomaisselvitykset sähköiseen järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä (omalta ja alihankkijoiden osalta), mikäli palveluntuottaja ja alihankkija eivät ole liittyneet Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi). Kyseinen palvelu on Kuusamon kaupungilla käytössä, ja mikäli myös palvelusetelituottaja on liittynyt kyseiseen palveluun, saadaan palvelun kautta viranomaisrekisteritarkistukset automaattisesti hakeuksen teon ja vuosittaisten tarkastusten yhteydessä. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän kautta. Kuusamon kaupunki kehottaa palveluntuottajia liittymään tilaajavastuu.fi –palveluun.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytyk-

este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.

4.1.7 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnin on täytettävä kuluttajansuojalain vaatimukset.

4.1.8 Alihankkijat

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista. Tilaajavastuu.fi -järjestelmä

5 KUNNAN VELVOITTEET

5.1 Veloitteet palveluntuottajaa kohtaan

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. Kunta hyväksyy palveluntuottajat sähköisessä järjestelmässä, jossa kunnan hyväksymistä palveluntuottajista pidetään luetteloa (lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä sähköisen järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen sähköiseen järjestelmään. Hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu sähköisen järjestelmän välityksellä, mutta kuitenkin kolmen (3) kuukauden sisällä palveluntuottajaksi hakeutumisesta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kunta voi myös lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

5.2 Velvoitteet asiakasta kohtaan

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle, mitä palveluseteli tarkoittaa ja asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä,

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta on velvollinen järjestämään palvelun muulla tavalla.

6 SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

6.1 Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot tehdään suoraan sähköiseen järjestelmään. Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Kunta ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

6.2 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen järjestelmän kautta. Palveluntuottaja tunnustautuu järjestelmään Katso-tunnisteen (<https://yritys.tunnistus.fi/>) avulla. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani –ohjelmaan (www.tilaaajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä sähköisesti.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajien tilaaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle sähköisen järjestelmän välityksellä.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava vuosittain edellisen vuoden toimintakertomus, päivitetty omavalvontasuunnitelma ja ajantasainen lääkehoitosuunnitelma maaliskuun loppuun mennessä sähköiseen järjestelmään.

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

6.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta joutuu tekemään palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisen tai perumisen, se tapahtuu sähköisessä järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa

palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

6.4 Tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää yritystä, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

6.5 Palvelupyyntö

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan järjestelmän kautta tekemään palvelupyyntöön. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä muulla tavalla, niin palveluntuottajan tulee tarkistaa järjestelmästä asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta numerosarja, joka on palvelusetelissä. Numerosarjan avulla palveluntuottaja voi tarkistaa asiakasta koskevat palvelusetelitiedot. 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.

6.6 Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Tapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut ja viimeistään seuraavan kuun 2. päivään mennessä, esim. helmikuun tapahtumat tulee kirjata 2. maaliskuuta mennessä. Muuten maksatus siirtyy kuukaudella eteenpäin.

Kehitysvammaisten asumispalveluiden tuottajan tulee kirjata sähköiseen järjestelmään myös asiakkaan keskeytystiedot (esim. sairaalaan lähtöpäivä ja sairaalasta tulopäivä) ja keskeytyksen syy. Kirjaukset tehdään annetun ohjeistuksen mukaisesti.

6.7 Maksatus

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Tilitysajo tapahtuu kuukauden 3. ja 4. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 15 vuorokauden kuluessa. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

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

6.8 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottajan tulee vastata järjestelmään kirjattuihin ”vastausta pyydetään” – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

7 PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA ARVON MÄÄRÄYTYMINEN

7.1 Palvelusetelin myöntäminen

Kehitysvammaisille henkilöille myönnetään asumispalveluja kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella (1977/519). Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta. Kunta voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät kunnan kehitysvammaisten asumiseen pääsyn kriteerit. Kunta tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman. 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.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Kunta viime kädessä päättää, millä tavoin asiakkaan palvelutarpeeseen vastaa, toisin sanoen asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta juuri palvelusetelillä tuotettuun palveluun.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palvelusetelillä kunta myöntää asukkaalleen sitoumuksen maksaa yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta. Kunta antaa asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvosta. Palveluseteli on käytännössä viranomaispäätös. Asiakkaan poistuminen kunnan omasta palvelujonosta tapahtuu samassa yhteydessä, kun asiakas siirtyy palveluntuottajan asiakkaaksi.

Palvelun aloittaminen sovitaan yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Kunta antaa tarvittavat tiedot palveluntuottajalle palvelun tuottamiseksi asiakkaan suostumuksella. Kerran vuodessa kaupunki ja palveluntuottaja tekevät asiakasanalyysin palvelusetelin piirissä olevista asiakkaista. Palveluseteli lakkaa asiakkaan hoidon tarpeen loppuessa ilman erillistä kaupungin antamaa ilmoitusta.

7.2 Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kuusamon kaupunki on määritellyt kehitysvammaisten asumispalveluiden palveluseleille hintakatot, jotka tarkastetaan vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tässä sääntökirjassa edellytetyt palvelut kaupungin määrittelemän setelin arvolla.

Kehitysvammaisten asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia neljän eri palveluluokan mukaista pitkäaikaista ja lyhytaikaista asumispalvelua. Palveluluokkien mukaiselle palvelulle on määritelty palvelusetelin hintakatto. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perittävä kustannus voi olla enintään palvelusetelin hintakaton mukainen.

Asiakkaan palvelu- ja tuen tarpeeseen perustuva palveluluokka määritellään kehitysvammahuollossa yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa.

7.2.1 Palveluluokka 1 (avun tai tuen tarve ajoittainen)

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Asiakkaat asuvat omassa tukiasunnossaan. Ohjauksen tarvetta saattaa olla ihmissuhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta asiakas voi tarvita toistuvasti psyykkistä ja sosiaalista tukea.

7.2.2 Palveluluokka 2 (toistuva ympärivuorokautinen avun tai tuen tarve)

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arkielämän toiminnoissa. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri

vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

7.2.3. Palveluluokka 3 (laaja-alainen avun tai tuen tarve)

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas tarvitsee vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai hänellä voi olla muita erityistarpeita kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä). Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

7.2.4. Palveluluokka 4

Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkailla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Heillä on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita ja he tarvitsevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Heillä on usein haastavaa käyttäytymistä. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää. Avun tarpeessa voi olla suuria vaihteluita arjen eri osa-alueiden sisällä. Arjen eri tilanteet vaativat suunnitelmallista ja jäsennettyä toimintatapaa. Asumisjärjestelyt edellyttävät usein pienryhmää tai muita erityisjärjestelyitä.

Setelin arvo on yksilöllinen.

Palveluluokissa 1- 4 poikkeavat erityistarpeet:

Asiakkaan palvelutarpeen ylittäessä olennaisesti ja tilapäisesti hänen normaalin palvelumuotonsa mukaisen tason, voidaan lisäksi sopia määräaikaisten palveluluokan muutoksesta. Asiakas saattaa tarvita valvontaa ja hoitoa 24 tuntia vuorokaudessa, esim. vaikeasta sairaudesta johtuen. Asiasta sovitaan aina yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Lisätarpeen arviointi toteutetaan yhteistyössä palveluista järjestämisvastuussa olevan kanssa. Arvioinnissa voidaan käyttää vastaavia arviointia menetelmiä kuin palveluluokassa yleensä. Poikkeavat erityistarpeet on mahdollista määritellä kaikkiin edellä mainituihin palveluluokkiin.

Muut palvelun hintaan/ luokkaan vaikuttavat tekijät:

Mikäli asiakas on kokopäiväisessä päivä- tai työtoiminnan palveluissa, palveluntuottaja voi laskuttaa kaupunkia näiden toimintapäivien osalta 80 % asiakkaan olemassa olevan palveluluokan hinnasta.

8

PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄIS- VAATIMUKSET

Asumispalvelut on tarkoitettu kehitysvammaisille, joilla on fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista toimintakyvyn alentumista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, hoitoa ja valvontaa. Asumispalvelut sisältävät myös yksikön henkilöstön suorittamat asiakkaan tarpeiden mukaiset terveyden- ja sairaanhoitopalvelut.

Asiakkaalle tulee laatia yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma palveluntuottajan toimesta, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä huolehtii sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain tarkoittamista asiakas/palvelusuunnitelmista yksilöllisesti sovitun aikataulun mukaisesti.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti.

8.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) sekä muun voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Asumispalvelu voi sisällöltään olla ajoittaista avun ja tuen tarvetta (tukiasuntoasumista) tai yksilöllistä tehostettua palveluasumista. Asumispalvelu sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Asukkaalle mahdollistetaan osallistuminen arjen toimintoihin omien kykyjen ja voimavarojensa mukaan. Asukasta ohjataan arkielämän asioissa, esimerkiksi rahan käytössä ja asioinneissa ja seurataan käyttövarojen käyttöä. Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajasta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asukkaalle järjestetään kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa sekä virike- ja virkistystoimintaa asumisyksikössä. Asukkaan perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan, terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana jokapäiväistä toimintaa. Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelujen organisoinnista vastaa palveluntuottaja. Terveystalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen. Varsinaisesta terveystalvelujen toteuttamisesta vastaa perusterveydenhuolto. Asumispalveluun muuttavalle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma.

Palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Kuusamon kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

Kehitysvammaisten palveluasumisessa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta ja luodaan turvallinen sekä esteetön asumisympäristö. Palveluasuminen korostaa kehitysvammaisten elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyden kokemuksia ja kokonaisvaltaista sekä yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä.

Palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti.

8.2 Palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelu

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen palvelusuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollonlain mukaisesti (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa (12 kk) ja aina tarvittaessa.

Asukkaalle on nimetty omaohjaaja, josta asukas ja läheiset ovat tietoisia. Palveluntuottaja huolehtii asukkaan, hänen läheisen / edunvalvojan kanssa, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet ja palvelut. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä asiakkaan läheisen / edunvalvojan, asiakkaan ja Kuusamon kaupungin palveluohjaajien kanssa, jotta asiakkaalla on voimassa olevan ajantasainen palvelusuunnitelma.

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja).

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja niiden toteuttaminen perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista rajoittavien menettelmien käytöstä ei ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015). Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvaväli-

neiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan asiakasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä ja turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa ja hoitavan lääkärin hyväksymiä.

Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (mukaan lukien suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

8.2.1 Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ravintosuosituksia noudattava ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aterioiden välit eivät saa ylittää suosituksen mukaisia aikoja (yli 11 tuntia). Ruokailussa on huomioitu asukkaan tarvitsema erityisruokavalio tai muu yksilöllinen ruokavalio. Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa tai asukkaan omassa asunnossa yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asukkaat voivat osallistua ruokahuollon suunnitteluun ja toteutukseen kykyjensä mukaan. Ruokahuollon suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Aterioiden valmistamisesta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit.

8.2.2 Terveysten- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilan seuranta ja arviointi on jatkuvaa ja päivittäistä. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutos-
tarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.). Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi tai näytteiden ottamisen organisoinnista ja asiakkaan käyttämisestä terveydenhuollon yksikössä. Palveluntuottaja huolehtii sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuiksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan. Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaille varataan aikaa jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet. Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua.

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. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta. Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

8.2.3 Lääkehoito

Asukkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta lääkäri ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut sopimalla asiakasta terveyskeskuksen johtavan lääkärin kanssa, palkkaamalla oman lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti tai ostamalla lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut itsenäiseltä ammatinharjoittajalta tai lääkärin palveluja tuottavalta yksityiseltä yritykseltä (Valviran ohje 7/2013). Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Johdon vastuuta ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, jos siitä on hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa asiakkaan kanssa sovittu, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asukkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Palvelusuunnitelmassa sovitaan, huolehtiiko palveluntuottaja lääkehuollosta vai asiakas itse tai omaisen. Jos asiakas haluaa huolehtia lääkehoidostaan itse tai omaisen avustuksella, hän vastaa siitä itse ja sen mahdollisesti tuomista kustannuksista. Jos hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu, että palveluntuottaja vastaa lääkehuollosta, palveluntuottaja voi halutessaan omalla kustannuksellaan ottaa lääkkeet apteekin annosjakelusta. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääkehoito). Yksikön on lisäksi laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä toimivan yksikkökohtaisen osion, jos yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, esim. valtakunnallinen toimija. Lääkehoitosuunnitelma on käytännön työväline asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnitteluun, seurantaan ja hallintaan. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka

myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehoitoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämien tietojen lisäksi kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on järjestetty riittävä lisäkoulutus.

8.2.4 Tilat, kalusteet ja apuvälineet

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö (laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/96, 3 §). Asuminen tulee järjestää kodinomaisessa palvelu- tai ryhmäkodissa. Muita edellytyksiä:

- Asukkailla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone / asunto ja WC-pesutila.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Sisäilman laatuun kiinnitetään säännöllisesti huomiota.
- Asukkaan palveluun sisältyy ylläpitosiivous sekä vuosittainen perussiivous

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle tai vuokra-asunnoista vastaavalle taholle. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä ja sisustaa sen omilla kalusteillaan. Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. 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. Asiakkaalla voi käydä vieraita. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asukkaiden palvelutarpeisiin nähden. Haastavasti käyttäytyvien ja autismin kirjon henkilöiden asumisyksikössä on huomioitava materiaalien turvallisuus, aistiärsykkeiden minimointi ja asukkaalle vaaroja aiheuttavien tilojen lukitsemismahdollisuus. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asukkaalla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan kodin siisteydestä. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asukashuoneen siivous toteutetaan kerran viikossa ja siistiminen tarvittaessa useammin. Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta. Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen yleisilme on oltava siisti. Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen. Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta.

Ulko-ovissa tulee olla asukkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asukkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisesti lääkinnällisenä kuntoutusvälineenä.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalilat.

Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että henkilölle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Näin pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet.

Saattohoitovaihe voi aiheuttaa erityistilanteen, jolloin on tarkoituksenmukaista myöntää apuvälineitä palveluasumisen yksikössä tapahtuvan selviytymisen tueksi, jotta asiakkaan siirtäminen vaativampaan hoitomuotoon voidaan välttää. Saattohoitovaiheesta on oltava olemassa lääkärin kirjaus.

Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

8.2.5 Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Valviran antaman luvan ja Kuusamon kaupungin palvelusetelisopimuksessa vaadittavan mitoituksen mukainen. Vastuuhenkilön tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöstön ammattipätevyys Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön pätevyys Suosikki-ammattihenkilörekisteristä. Suosikki-rekisteri on käytössä 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Sairaanhoidajan osaamista on asukkaan käytettävissä arkipäivisin.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstön perehdyttämisestä ja ammattitaidon kehittämistä täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitusta 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, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoidajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskelemissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

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.

Henkilöstön osaaminen tulee olla asukkaiden hoito- ja ohjaustarpeen edellyttämää (vammaisalan asiantuntijuutta ja erityisosaamista). Haastavasti käyttäytyvien ja autismin kirjon henkilöiden parissa toimivalla henkilöstöllä on oltava osaamista ja koulutusta ko. asiakasryhmästä. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahtojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukkaan asiakirjamerkinnät. Henkilöstö osaa käyttää puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmiä. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

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 kehitysvammatyössä tarvittava erityisosaaminen, 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.

8.2.6 Turvallisuus

Asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutesaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun asukas sitä tarvitsee. Asumispalveluyksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajäkynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen asumispalveluyksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuusselvityksen laatimista sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa, suljetuissa rangaistuslaitoksissa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolaitokset) sekä asumisyksikön muotoon järjestetyissä palvelu- ja tukiasunnoissa ja muissa näihin verrattavissa asuinrakennuksissa ja tiloissa, joissa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi (palvelu- ja tukiasuminen). Poistumisturvallisuusselvityksestä tulee olla pelastusviranomaisen arvio. Kohteet, joissa on puutteita, on saatettava pelastuslain 20 §:n vaatimalle tasolle pelastusviranomaisen hyväksymän poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelman mukaisesti määräajassa. Asumispalveluyksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoitusten toteutumisesta tilaajalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

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

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen suunnitelman väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muis-tisaira-an asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

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.

Asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevien rajoitteiden ja pakotteiden käytöstä on oltava päätökset olemassa ja ne on dokumentoitu asiakastietojärjestelmään. (LII-TE)

Palveluntuottajan on kyettävä järjestämään asiakkaille saattohoito yksikössään, ja yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

9.3 Kalusteet, laitteet ja välineet

Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että henkilölle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Näin pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet.

Saattohoitovaihe voi aiheuttaa erityistilanteen, jolloin on tarkoituksenmukaista myöntää apuvälineitä palveluasumisen yksikössä tapahtuvan selviytymisen tueksi, jotta asiakkaan siirtäminen vaativampaan hoitomuotoon voidaan välttää. Saattohoitovaiheesta on oltava olemassa lääkärin kirjaus.

Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

10 LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

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

Palveluyksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on sekä palveluntuottajalla että toimintayksikön

vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit sekä yhteistyö- ja kehityskokoukset. Lisäksi toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntien asukkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin. Palveluntuottaja myös hyväksyy sekä sähköisen järjestelmän välityksellä että muut kunnan tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta, joka myös dokumentoidaan. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatuavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottajan tulee sisällyttää tiedot keskeisten laatuavoitteiden toteutumisesta toimintakertomukseen, joka toimitetaan kunnalle vuosittain maaliskuun loppuun mennessä. Myös omavalvontasuunnitelma on toimitettava kunnalle. (ks. sääntökirjan LIITE 1.)

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määriteltyinä. Myös vastuuhenkilöt tulee olla nimettyinä, ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) tulee olla kirjallisesti määriteltyinä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka osoitetaan perusturvalautakunnalle. Muun muassa vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä sähköisen järjestelmän välityksellä.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Palveluntuottajan tulee toimittaa liitteen 1 mukaiset asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä sähköisen järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilaajavastuu.fi).

Lisäksi kunta voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

11 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas hankkii omaehtoisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluja (esim. fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut), asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan itse ostamaan palveluun sovelletaan kuluttajansuojalakea.

12 PALVELUJEN LASKUTUS

12.1 Kunta

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

Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä.

Laskuissa on oltava merkintä alv 0 % "arvonlisäverolain 37 § ja 38 § mukainen veroton sosiaalipalvelu".

Palveluntuottajan on toimitettava laskun yhteydessä tiedot asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivistä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tai muita erillisiä kuluja ei hyväksytä.

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

12.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat ja ylläpitomaksun. Jos palveluntuottaja ei omista toimintatilojaan, niin kiinteistön omistaja perii asiakkaalta vuokran. Vuokran määrä voi olla enintään sen korkeimman asumiskustannuksen määrän suuruinen, jonka Kela ottaa huomioon eläkkeensaajan asumistukea määriteltäessä. Ylläpito- ja ateriapäivämaksuina palveluntuottaja voi periä enintään Kuusamon kaupungin perusturvalautakunnan määrittämän summan. Lautakunta vahvistaa maksut vuosittain. Ateriapäivähinta pitää sisällään päivittäiset ateriat ja niiden valmistamiseen ja kuljetukseen liittyvät kustannukset sekä puhtaanapidon. Asumisyksikössä perittävä ylläpitomaksu sisältää

- yksikössä käytetyt siivoukseen, vaatehuoltoon ja ruokahuoltoon liittyvät puhdistusaineet ja pientarvikkeet
- yhteiseen käyttöön tarkoitetut hygienia-, hoito- ja muut pientarvikkeet, informaatio- ja viestintävälineet/julkaisut, virkistys- ja viriketoiminnan kulut sekä yhteisten tilojen viihtyvyyteen liittyvät kulut

Asukkaat maksavat itse henkilökohtaiset hygienia- ja pesuaineet, tarvittavat pesuaineet ja vastaavat henkilökohtaiset tuotteet ja tarvikkeet. Muun tuottajan järjestämään päivätoimintaan ja siellä tapahtuvaan ruokailuun osallistuvilta asiakkailta ei peritä kyseisen aterian maksua asumisyksikössä.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

12.3 Laskutus sähköisen järjestelmän kautta

Asiakas toimittaa kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle palvelusetelin tunnisteen, jonka avulla palveluntuottaja löytää asiakkaan palvelusetelipäätöksen sähköisestä järjestelmästä. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta setelin arvoon asti.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottaja-kohtaisen tilityksaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään.

Ks. tarkemmin kohdat "6.6 Tapahtumakirjaus" ja "6.7 Maksatus".

Vuorokausihinta mahdollistaa palvelun laskutuksen ja keskeytyskirjausten huomioimisen automaattisesti. Palveluntuottajien tulee ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä hinnastonsa, jossa hoitovuorokaudelle merkitään vuorokausihinta. Asiakkaan maksamalle vuokralle tulee ilmoittaa kuukausihinta ja aterioille pyydetään ateriapäivähinta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa myös yksittäisten aterioiden hinnat (PSOP -järjestelmän Muu liite).

Suosittelimme vuorokausihinnan laskemista seuraavalla kaavalla:
 (nykyinen kuukausihinta x 12)/365 = hinta/vrk

Tällöin palveluntuottaja tulee saamaan vuositasolla saman summan kuin aikaisemminkin, vaikka kuukausikohtaiset summat vaihtelevat kuukauden päivien mukaan.

Palvelun alkaessa, tai asiakkaan muuttaessa pois palveluasumisesta, palveluseteliosuus maksetaan palveluntuottajalle keskeytyssääntöjen mukaisesti:

Mikäli asiakas on poissa asumispalvelun piiristä tilapäisesti sairauden tai muun siihen verrattavan syyn vuoksi, palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan kunnalta

- 100 % asiakkaan palvelusetelin arvosta enintään kahden vuorokauden ajalta ja
- kolmen seuraavan vuorokauden ajalta 50 % lähtö- ja tulopäivä mukaan lukien
- em. ylimeneviltä päiviltä korvausta ei makseta ollenkaan.

Loman tai muun vapaaehtoisin ja ennalta suunniteltavan poissaolon ajalta korvausta ei makseta.

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

13 HINTOJEN MUUTOS

Asumispalvelun vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle edellisen vuoden syyskuun loppuun mennessä sähköiseen järjestelmään. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Kunta voi hyväksyä, hylätä hinnankorotuksen tai palauttaa hinnankorotuksen palveluntuottajalle uudelleen valmistelua varten.

Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin esittämiään hintoja, niin uusista hinnoista tulee lähettää ilmoitus sähköisessä järjestelmässä kuukausi ennen hintojen muutosta.

Vuokran korotukset tulee sitoa elinkustannusindeksiin. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle seuraavaa vuotta koskevat korotukset 30.9. mennessä.

Asiakkaalta perittävän ylläpito- ja ateriapäivämaksut vahvistaa vuosittain Kuusamon perusturvalautakunta.

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

14 VEROTUS

14.1 Tuloverotus

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.

14.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta myöskään sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Asiakkaan laskuun ei siis lisätä arvonlisäveroa.

Verohallinnon ohjeen (604/40/2011) mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

15 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

15.1 Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on

laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kuusamon kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säästöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Ne tulee olla kirjattuna palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan.

Kuusamon kaupungin Efficat- tai muun asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan kirjallisella sopimuksella erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakasasiakirjat palautetaan Kuusamon kaupungintalolle osoitteeseen: Keskuskuja 6, 93600 Kuusamo. Potilasasiakirjat palautetaan Kuusamon terveyskeskukseen Raistakantie 1 a, 93600 Kuusamo.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

15.2 Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

16 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeskianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

17 SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle 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, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

18 SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

19 LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

Liite 1. Palveluntuottajan liiteluettelo

Liite 2. Kustannusvastuut

Palveluntuottajan on toimitettava Kuusamon kaupungille alla mainitut liitteet hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Osa pyydetyistä liitteistä tulee sähköisestä järjestelmästä, jos palveluntuottaja on liittynyt Tilaajavastuu.fi - Luotettava kumppani – ohjelmaan. Muutoin palveluntuottajan tulee hankkia pyydetyt liitteet itse ja liittää ne sähköisessä muodossa hakemuksensa.

1) selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisävelvollisten rekisteriin;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
2) kaupparekisteriote;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
3) todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
4) todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
5) selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista;	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
6) Vakuutusyhtiön todistus riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta tai potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Tilaajavastuulle vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi);	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
7) YEL-vakuutustodistus	<input type="checkbox"/> tulee järjestelmästä <input type="checkbox"/> liitedokumentti
8) AVI:n tai Valviran toimilupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamisesta	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
9) Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
10) Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma;	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
11) Edellisen vuoden toimintakertomus (ks. tarkempi sisältö 4.1.6 Tiedonanto kunnalle)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti

LIITE 2.

Kustannusvastuut

KUSTANNUSVASTUUT	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	Kunta	Tuottaja	Asiakas	
<i>Yleiset tilat</i>				
Vuokra			x	Asiakkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x		
Ulkoalueet		x		
Laitteet ja kalusteet		x		
Verhot ja matot		x		
Päivä- ja aikakauslehdet		x	x	Tuottaja kustantaa yhteiseen käyttöön tarkoitetut lehdet.
<i>Yksityistilat</i>				
Vuokrat, sis. käyttömaksut (sähkö, vesi)			x	
Puhtaan- / kunnossapito		x		
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x	x	Asiakkaan oman irtaimiston vakuuttamisesta vastaa asiakas. Kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta vastaa palveluntuottaja.
Kalusteet, verhot ja matot, irtaimisto ja vuodevaatteet			x	Kehitysvammaisten asumispalveluyksikössä asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan.
<i>Tuotantohyödykkeet</i>				
Ateriamaksu			x	
Elintarvikkeet		x		Ateriapäivään sisältyvät elintarvikkeet
Siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		x		
Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit		x		
Henkilökunnan hoidossa tarvittavat suojavälineet		x		
Vaipat	x		x	Yksilökohtainen tarve sekä kunnan ohjeistuksen mukaan

LIITE 2.

Lääkkeet			x	
Lääkkeiden jakelu henkilökunnan toimesta yksikössä tai apteekin annosjakeluna		x		Apteekin annosjakelun maksaa tuottaja.
Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät aineet ja tarvikkeet			x	
Turvajärjestelmät		x		
IT-laitteet ja ohjelmistot; puhelin, fax, modeemi/laajakaista, atk-laitteet- ja ohjelmistot, käyttökoulutus		x	x	Henkilökohtaiseen käyttöön tulevat laitteet kustantaa asiakas.

