

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN SÄÄNTÖKIRJA

1. TAMMIKUUTA 2019

VARKAUDEN SOSIAALI-JA TERVEYSKESKUS

KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT JA SAIRAALAOHOITO

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - yleinen osa.....	3
1. Määritelmät.....	3
2. Asiakkaan asema	3
3. Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4. Kunnan velvoitteet.....	9
5. Verotus.....	10
6. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	10
Palvelukohtainen osio – tehostettu palveluasuminen	12
7. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat	12
8. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus.....	13
9. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	13
10. Palvelun sisältövaatimukset.....	14
11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	18
12. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	18
13. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	18
14. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	19
14.1. Palvelun virhe	19
14.2. Palvelun viivästyminen	19
14.3. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	19
14.4. Reklamaatio ja palaute	20
14.5. Erimielisyyksien ratkaiseminen	20
14.6. Salassapitovelvollisuus	20
15. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	20
16. Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta	20
17. Palveluiden sallittu hinnoittelu	21
18. Muut erityiset määräykset.....	21
18.1. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	21
Liitteet:.....	23

1. MÄÄRITELMÄT

- 2. Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettu asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 3. Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle 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 käyttäjälle 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 palvelun tuottajan välinen sopimus.
- 4. Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a-10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
- 5. Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 6. Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteuttavien sosiaali- ja terveystalouksien tuottajiksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

2. ASIAKKAAN ASEMA

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun

tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetusta laista (laki kuluttajariitalautakunnasta 12.1.2007/8).

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

Asiakkaan on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyytensä sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajille.

Asiakkaan asemaan sovelletaan seuraavia lakeja: sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009) sekä siihen liittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 12 §:n muutos (570/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (22.9.2000/812) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (17.8.1992/785).

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajasuojalakia (20.1.1978/38). Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3. PALVELUN TUOTTAJAN VELVOITTEET

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakko-perintärekisterissä.

2. Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelun tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

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 palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

3. Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavasta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

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 palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisuuden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

4. Toimitilat

Palvelun tuottajan toimitilat on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaan turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

5. Hintatiedot

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelujen tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

6. Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan omalla äidinkielellään. Palveluntuottaja vastaa tarvittaessa tulkkipalvelun järjestämisestä ja kustannuksista. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja 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.

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

7. Asiakastytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

8. Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti 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.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

9. Potilasasiakirjat

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen

tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilössä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta -asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palvelun tuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyseessä 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 (159/200/9).

Lisäksi henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava 25.5.2018 voimaan tullutta GDPR-asetusta.

10. Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

11. Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaan ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

12. Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia esim. henkilöstömitoitus. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toista syrjivään muotoon.

13. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettely, on asetettu selvitystilaan tai on välittömästi vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

4. KUNNAN VELVOITTEET

1. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja/tai muulla soveltuvalla tavalla.
2. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteen ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.
3. Kunnan tulee informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.
4. Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
5. Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
6. Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
7. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan 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.

5. VEROTUS

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 mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi tai terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

6. VALVONTA JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystaloutta tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

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

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajille kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Sääntökirjaa ja sen liitteiden sisältöä arvioidaan kunnassa vuosittain talousarvion laadinnan yhteydessä.

Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun

tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

7. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN MAHDOLLISET ASIAKKAAT

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät nykyiset tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn perusteet eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä. Ensisijaisesti asiakkaalle tarjotaan tehostetun palveluasumisen paikkaa kunnan omista yksiköistä. Palveluseteli on määrärahasidonnainen.

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n tarkoitettua asumispalvelua vanhuksille palveluntuottajan ylläpitämissä hoitokodeissa. Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Tehostetun palveluasumisen asukkaita kuvaavat jotkin seuraavista määrittelyistä:

- asukkaiden toimintakyky on selvästi alentunut
- asukkaat tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan
- asukkaat tarvitsevat liikkuessaan apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- asukkailla voi olla virtsan- tai ulosteenpidätyskyvyttömyyttä
- asukkailla voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia
- asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- asukkaiden muistitoimintojen alentuminen aiheuttaa merkittäviä haasteita selvitä yksityiskodissa apujen turvin

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

8. PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN AIKARAJOITUS

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

Kunnalla tulisi olla tarjota asiakkaille riittävästi vaihtoehtoisia palvelusetelituottajia tai mikäli tämä ei toteudu asiakkaan tulisi olla mahdollisuus esittää mieleistään palvelun tuottajaa. Kaikkien palvelun tuottajien on kuitenkin täytettävä kunnan vaatimat palvelun tuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

9. PALVELUN TUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista.

Lähihoitajan pätevydestä säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (8 §, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja/tai vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeeseen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä, terveys- ja kulttuuripalvelujen tuottajien sekä kunnan toimijoiden kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä muun muassa täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyt oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään kolmen (3) vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisu 2013:11)

10. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Tehostettu palveluasuminen sisältää asukkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Palvelun tuottajan tulee täyttää muun muassa seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset:

Palvelukuvaus

- Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, yhden hengen huone ja wc-pesutilat omassa käytössään ja huoneen yhteydessä.
- Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössä.
- Asiakas saa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä.
- Asiakkaalla on mahdollisuus yksilölliseen kuntouttavaan ja toimintakykyä ylläpitävään hoitoon ja hoivaan.
- Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen omassa kodissaan elämänsä loppuun asti, ellei hänelle tule tarvetta hoidontarpeensa takia siirtyä sairaalahoitoon.
- Omahoitajan palvelut ja tuki sekä yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Asiakas saa tarvitsemansa sairaanhoitopalvelut yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asukkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet.
- Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Tämä palvelu sisältyy palvelusetelin hintaan. Asiakkaalta ei voi periä tästä palvelusta erillistä maksua.
- Palveluntuottaja vastaa asukkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti (lukittu, erillinen tila), lääkkeet jaetaan ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden päivittäinen annostelu ja jakaminen (oma toiminta / koneellinen annosjakelu) kuuluvat palvelusetelin hintaan.
- Asiakas saa tarvittavaa peseytymisapua viikoittain saunassa tai suihkussa
- Palveluntuottaja vastaa asukkaan henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta, wc-käyntien opastamisesta tarpeen mukaan ympäri vuorokauden
- Palveluntuottaja vastaa myös asukkaan hiusten, kynsien, hampaiden ja ihon hoitamisesta.
- Asiakas saa tarvitsemansa hoitotarvikkeet kotikuntansa hoitotarvikejakelusta ohjeistuksen mukaan (esim. vaipat, inkontinenssisuojat, sokeriliuskat).
- Palveluntuottaja vastaa asukkaan aterioiden monipuolisuudesta ja auttaa tarvittaessa syömisessä tarpeen mukaan päivittäin (palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala)
- Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhdessä vaate- ja liinavaatehuollosta.
- Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhdessä asunnon siivouksesta.
- Asukkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään kunnan sosiaali- ja terveystoimessa, ellei toisin sovita.

Palvelun tuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palvelun tuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Palvelun tuottaja on hyväksytty kunnan palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun kunta on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Palvelun tuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudutaan ilmoitettujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden sekä liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palvelun tuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palvelun tuottajalla voi olla yksi tai useampia yksiköitä. Saman palvelun tuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palvelun tuottajat ja toimintayksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin.

Varkauden kaupunki voi myös määritellä erikseen palveluyksikköjen maantieteellisen sijainnin näin erikseen harkitessaan.

Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

- Palvelun tuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.
- Palvelun tuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palvelun tuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.

Tilat, laitteet ja välineet

Palvelun tuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja toiminta ympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palvelun tuottajan on järjestettävä hoitosänky ja sivunousutuki asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

- Asiakkailla on toimiluvan mukaisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat huoneen yhteydessä.
- Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
- Asiakas voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.
- Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
- Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpitämisestä ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelma.
- Vastuuhenkilöt on nimetty.

Henkilöstömitoitus

Hoitohenkilömitoitukseen 0,6 lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen, sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50%).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin, kun he osallistuvat hoitotyöhön.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.
- (Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan 0,6 hoitohenkilökuntamitoituksella.) Palveluyksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden määrää ja toimintakyvyn edellyttämää palvelun tarvetta turvaten laadukkaat palvelut. STM:n laatusuosituksen (2017) mukaisesti henkilöstön toteutunut vähimmäistaso on 0,6 tehostetun palveluasumisen yksikössä.
- Sairaanhoidajan on oltava työvuorossa toimintayksikössään arkipäivisin ja tarvittaessa myös viikonloppuisin ja arkipyhinä.
- Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla, että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Toimintayksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Toimintayksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollon vastaava henkilö.
- Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.

Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palvelun tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

- Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön. Asiakas ja omainen/läheinen ovat tietoisia siitä, kuka omahoitaja on.
- Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut

asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 25 §) tarkennus laista ja voimaantulo

- Hoito- ja palvelusuunnitelma ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti (3 kk välein) ja aina tarvittaessa.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).
- Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää ja virikkeellistä toimintaa.
- Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.
- Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään.
- Palveluntuottaja huolehtii tai järjestää asiakkaan lääkehoidon toteutumisen joko omana toimintana tai koneellisena annosjakeluna. Asiakkaalta ei voida periä koneellisen annosjakelun kuluja, vaan lääkkeiden jaon kustannukset sisältyvät palvelusetelin hintaan.

Ateriat

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

- Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
- Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energian saannista
- Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.
- Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Turvallisuus

Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksikössä 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.

11. ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon (ml. turvapalvelut ja koneellisen annosjakelun kustannukset) hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Muut palveluyksikössä tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse esim. fysioterapia- tai kampaamopalvelut, jalkahoito.

12. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KUNNALLE

Tieto keskeytyksistä hoidossa toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle joka kuukauden 5. päivään mennessä. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan kolmen (3) kuukauden välein ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Hoidon tarpeen tarkistamisen yhteydessä oleellinen muutos/tiedot kunnalle. Asiakkaan tilan seuranta kirjataan vähintään kerran viikossa, tarvittaessa päivittäin.

13. ERITYISTEN LAATUMITTAREIDEN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Palvelun tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa Varkauden kaupungille seuraavasti vuosittain: kuluvan vuoden toimintasuunnitelma helmikuun loppuun mennessä, edellisen vuoden toimintakertomus huhtikuun loppuun mennessä ja omavalvontasuunnitelma tammikuun loppuun mennessä, mikäli edelliseen omavalvontasuunnitelmaan on tullut sisällöllisiä muutoksia.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita: Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään 3 kk välein ja aina tarvittaessa.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Asiakkaalle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa hänet vähintään kerran (1) vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma.
- Toimintayksikön riskikartoitukset tehdään säännöllisesti vuosittain ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Kunnalle toimitetaan vuosittain tammikuun loppuun mennessä kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot. (toimintakyky, muisti ja ravitsemus)
- Kunnalle toimitetaan myös muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottaja luovuttaa kunnan vastuuhenkilölle tiedot henkilökunnasta ammattinimikkeittäin, sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.
- Vastuuhenkilöt on nimetty.

- Asiakaspalautetta ja henkilöstöpalautetta kerätään ja dokumentoidaan vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Toimintayksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

14. SOPIMUSEHDOT PALVELUN TUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN

14.1. Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottajan on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

14.2. Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

14.3. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

14.3.1. OIKAISU/HYVITYS

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

14.3.2. OIKEUS PIDÄTTYÄ SUORITUKSEN HYVÄKSYMISESTÄ

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

14.3.3. SOPIMUKSEN PURKU

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

14.3.4. VAHINGONKORVAUS

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamasta vahingosta, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

14.4. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kuntaan. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

14.5. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanna voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

14.6. Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palvelujen tuottajan käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävä alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

15. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

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

16. ASIAKKAAN POISTAMINEN KUNNAN OMASTA PALVELUJONOSTA

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

17. PALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU

Maksukäytäntö: Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelun tuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.

Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusetelin suuruisen summan.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Varkauden kaupungilla on käytössä sähköinen palvelusetelijärjestelmä, jonka kautta palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin. Palveluseteliveloitus tulee olla suoritettu yrittäjän toimesta pääsääntöisesti seuraavan kuun 5. päivään mennessä. Palvelusetelilaskutus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä kuukauden 5. päivään mennessä.

Lisäksi tuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden 5. päivään mennessä.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Kunta maksaa 50% asiakkaan palvelusetelin arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan **seitsemän(7)** vuorokauden ajaksi. Kunta ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00) Kuolemantapauksessa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon vielä kuolemaa seuranneelta päivältä. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta omavastuuosuutta sairaalassaolo ajalta.

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

18. MUUT ERITYISET MÄÄRÄYKSET

18.1. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisestä, hävittämisestä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Yksikössä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihoitolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

LIITTEET:

Liite 1: Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit

Liite 2: Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

Liite 3: Tiedote asiakkaille ja kunnan työntekijöille tehostetun palveluasumisen palvelusetelistä

Liite 4: Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi

Liite 5: Lista

Liite 6 Lääkärikäyntien asiakasmaksujen määräytyminen

**Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit
1.4.2017perusturvalautakunta 23.3.2017 § XX**

Hakemus ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajaksi

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 17§:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja vanhuksille palveluntuottajan ylläpitämissä palvelukodeissa.

Tehostettu palveluasuminen sisältää asukkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Asukkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään kunnan sosiaali- ja terveystoimessa, ellei toisin sovita.

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Toimintayksikkö: Y-tunnus: Osoite: Yhteyshenkilö: Puhelinnumero: Sähköpostiosoite: www osoite:
Palveluyksikköemme tarjoaa: <ul style="list-style-type: none">• Ikäihmisten tehostettua palveluasumista:• Yksikössämme näitä paikkoja on yhteensä:

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palveluntuottajan palveluyksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja palveluyksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin.

1. Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot:

Liite 2

		kyllä	ei
1.1.	Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvanvanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.		
1.2.	Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.		
1.3.	Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.		
1.4.	Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.		
1.5	Palveluyksiköllä on kirjallinen toiminta-ajatus, toimintasuunnitelma ja toimintakertomus.		
1.6	Asiakkaiden sijoittamisprosessi. Hoidon tarve on määritelty ennen sijoitusta ja sijoituksen tarkoituksenmukaisuus harkittu.		

2. Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toiminta ympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa, toimintakykyä ylläpitävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palveluntuottajan on järjestettävä hoitosänky asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

		kyllä	ei
2.1.	Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc tilat huoneen yhteydessä. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.		
2.2.	Asiakas voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.		

2.3.	Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.		
2.4.	Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailta on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin huomioiden asiakkaan terveydentilan.		
2.5.	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito ja hygienia-suunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.		

3. Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013). Hoitohenkilöstömitoitus 0,6.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

		kyllä	ei
3.1.	Henkilöstöllä on lain 272/2005 (sosiaalihoito) ja/tai 559/1994 (terveydenhoito) mukainen kelpoisuus.		
3.2.	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, Liite 2.		
3.3.	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.		
3.4.	Sairaanhoidaja on työvuorossa palveluyksikössä arkipäivisin ja tarvittaessa myös viikonloppuisin ja arkipäivinä.		
3.5.	Henkilöstörakenne vastaa asiakkaiden yksilöllistä palvelutarvetta (paljon syötettäviä, vuoteeseen hoidettavia).		

3.6	Toiminnan johtaminen. Palveluyksikön vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittäväjohtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.		
3.7	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.		
3.8	Yksikössä käytetään tarpeen mukaan erityisasiantuntemusta.		
3.9	Ravitseminen ja henkilöstön osaaminen ja voimavarat.		

4. Henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon- ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten, terveys- ja kulttuuripalvelujen toimijoiden sekä kaupungin kanssa. Työyhteisön/työnantajan tulee huolehtia henkilöstönsä hyvinvoinnista ja jaksamista.

		kyllä	ei
4.1	Palveluyksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittamisestä, mm. täydennyskoulutuksen avulla. Palveluyksiköllä on vuosittainen täydennyskoulutus suunnitelma.		
4.2	Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito. Palveluntuottaja järjestää ja kustantaa tarvittaessa tulkkipalvelun.		
4.3	Muistisairaiden kanssa työskentelevällä vakituisella henkilöstöllä tulee olla hyväksytyin oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään 3 vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.		
4.4	Henkilöstöllä on oltava tietotaitoa kuntouttavasta työtteesta. Arviointia varten tämä on dokumentoitu.		
4.5	Henkilöstön täydennyskoulutusvelvoite toteutuu: SHL, 710/1982,53§, STM, täydennyskoulutusopas 2006:6.		
4.6	Työnohjausta on järjestetty.		
4.7	Työterveyshuolto on järjestetty.		
4.8	Sairauspoissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta seurataan.		

4.9	Henkilöstön hyvinvointia seurataan. Henkilöstökyselyt tehdään vuosittain.		
-----	---	--	--

5. Laadun hallinta, omavalvonta

Palveluyksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Vastuu tästä on palvelun tuottavalla, että palveluyksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

		kyllä	ei
5.1	Palveluyksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).		
5.2	Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja se dokumentoidaan vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.		
5.3	Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.		
5.4	Palveluyksikössä arvioidaan vähintään kolmen kuukauden välein hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.		
5.5	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, mukaan lukien oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.		
5.6	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.		
5.7	Henkilöstö on perehdytetty lääkehuollon suunnitelmaan. Henkilöstöllä on ajantasainen koulutus lääkehuollon toteuttamiseen.		
5.8	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten esim. Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.		
5.9	Palveluyksikössä on järjestelmä hoidon ja hoivan laadun seuraamiseksi, arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Se sisältää		

	dokumentoitavan toimintatavan palautteen keräämiseksi, analysoimiseksi ja hyödyntämiseksi.		
--	--	--	--

6. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja

sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (131/2014) mukaisesti. Asiakkaan tulee mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, mikäli hän ei tarvitse sairaalahoitoa.

		kyllä	ei
6.1	Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa palveluyksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.		
6.2	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (Lakisosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan tehostetussa palveluasumisessa selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.		
6.3	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään 3kk.n välein ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan tilan seuranta kirjataan vähintään kerran viikossa, tarvittaessa päivittäin.		
6.4	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).		
6.5	Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).		
6.6	Asiakkaan tahto siitä, kenelle häntä koskevia tietoja saa antaa, selvitetään ja kirjataan.		

6.7	Selvitetään asiakkaan hoitotahto sekä asiakkaan/omaisten kantaa käytettävissä oleviin hoitoihin.		
6.8	Sosiaali-/potilasasiamiehen palveluista neuvotaan sekä muistutus- ja kantelumenettelyistä.		
6.9	Sosiaali-/potilasasiamiehen yhteystiedot ovat yksikössä näkyvillä.		
6.10	Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Näistä aiheutuvat kustannukset sisältyvät palvelustelin hintaan, niistä ei voi periä erillistä maksua asiakkaalta.		
6.11	Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaalle turvataan tarpeelliset perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut sekä sairaanhoidolliset konsultaatiot ensisijaisesti Varkauden kaupungin terveystaloukselta.		
6.12	Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja järjestää tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.		
6.13	Asiakkaille järjestetään vähintään viikoittain toimintakykyä ylläpitävää, kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.		
6.14	Palveluntuottaja vastaa asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja asiakasta avustetaan tarvittaessa päivittäin.		
6.15	Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään päivittäin.		
6.16	Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille yksilöllisen saattohoidon yksikössään, mikäli asiakas ei tarvitse sairaalahoitoa.		
6.17	Palveluyksikössä on ohjeet äkillisen kuoleman varalta.		
6.18	Asiakkaan lääkitys tarkistetaan säännöllisin määräajoin sekä tarvittaessa (lääkehoitosuunnitelma). Asiakkaan lääkkeiden jakaminen tehdään joko palveluntuottajan omana toimintana tai koneellisenä annosjakeluna, lääkkeiden jakamiskustannuksia ei voi periä asiakkaalta erikseen.		

6.19	Asiakkaalle jää riittävä käyttövara.		
6.20	Omaiset ja asiakas osallistuvat palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan ja sen tarkistusneuvotteluihin yhdessä hoitohenkilökunnan kanssa asiakkaan suostumuksella.		
6.21	Yhteistyö on omaisten kanssa säännöllistä.		

7. Ateriat

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/ välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

		kyllä	ei
7.1	Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.		
7.2.	Erytysruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.		
7.3.	Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energiansaannista.		
7.4.	Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.		
7.5	Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Käytössä on MNA mittari.		
7.6	Ruokailuun varataan riittävästi aikaa.		

8. Turvallisuus

Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

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.

		kyllä	ei
8.1.	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.		
8.2	Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista (liikkumisen rajoittaminen, kaatumisen estäminen) on dokumentoitu potilasasiakirjoihin.		
8.3	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.		
8.4	Pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys on tehty, päivitetty ja pelastusviranomaisen hyväksymä. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.		
8.5	Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.		
8.6	Kulunvalvonta on järjestetty asianmukaisesti.		
8.7	Sisäilman laadun tarkkailu.		

9. Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan Varkauden kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

		kyllä	ei
9.1	Varkauden kaupungin edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot (esim. kirjaaminen).		
9.2	Varkauden kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.		
9.3	Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta/ auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.		
9.4	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen		

	vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.		
9.5	Palvelun tuottajan ja ostajien välinen yhteistyö on säännöllistä.		
9.6	Palvelun ostaja valvoo toimintaa vuosittain tai tarvittaessa useammin.		

10. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

		kyllä	ei
10.1	Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollonasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.		
10.2	Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.		
10.3.	Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapitoja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.		
10.4.	Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.		

11. Maksukäytäntö

<ul style="list-style-type: none"> • Palveluseteli on tulosidonnainen, jolloin sen arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen 3§: ssa määrättyllä tavalla. • Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja

velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

- Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä Varkauden kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Varkauden kaupungin perusturvalautakunta on kokouksessaan 23.3.2017 § xx hyväksynyt palvelusta yhden vuorokausiperusteisen enimmäishinnan: tehostetun palveluasumisen hinta on 103 €/vrk, asiakkaan omavastuuosuus tulosidonnainen.

- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen kaupungilta X asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summaan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 5. päivään mennessä.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kaupungille joka kuukauden 5. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Tarvittaessa palvelusetelin arvon korottamisesta koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Tuottaja on hyväksytty Varkauden kaupungin palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun tilaaja on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen.

Varkauden kaupungilla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli Varkauden kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täyty tässä lomakkeessa ja sen liitteissä mainittuja ehtoja, kriteerejä ja ohjeita. Näissä tapauksissa hyväksyminen peruutetaan ja palveluntuottaja poistetaan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudumme tässä lomakkeessa mainittujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden sekä liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____

(yrityksen allekirjoitusoikeuden omaavat)

Palveluntuottajan on toimitettava Varkauden kaupungille seuraavat liitteet:

- Aluehallintoviranomaisen toimilupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelun antamisesta
- Ennakkoperintärekisteriote
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista
- Kopio vastuuvakuutusotteesta
- Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen
- Työeläkemaksuista vakuutusyhtiön todistus
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Palvelun hinta asiakkaalle
- Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta ja esite
- Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedon Rating Alfa -raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)

HAKEMUKSEN PALAUTUSOSOITE:

Varkauden kaupunki

Sosiaali- ja terveyskeskus

Kotiin annettavat palvelut ja sairaalahoidon palvelualue

Palvelualuepäällikkö

Ahlströminkatu 6

78210 Varkaus



SOSIAALI-JA TERVEYSKESKUS

Kotiin annettavat palvelut ja sairaalahoito/1.4.2017

Ahlströminkatu 6

78210 VARKAUS

PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI 1.4.2017 alkaen:

TIEDOTE ASIAKKAILLE JA KUNNAN TYÖNTEKIJÖILLE:

Mikä palveluseteli on

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen tehostetun palveluasumisen hoivan kustannuksista setelin suuruisen summan. Palveluseteli kattaa hoidon, hoivan ja turvapalvelut hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa
Palveluasumisen

- hoito ja hoiva
- turvapalvelut

Asiakas maksaa itse

- tulosidonnainen omavastuuosuus
- vuokran
- ateriat
- lääkkeet
- siivous ja vaatehuolto
- muut henkilökohtaiset kulut]

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa Varkauden sosiaali- ja terveyskeskuksen kotiin annettavien palvelujen ja sairaalahoidon palvelualue, Sosiaali- ja terveysalan lupa ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

Palvelusetelituottajaksi hyväksytyt palveluntuottajat ovat sitoutuneet järjestämään ympärivuorokautisen hoidon sekä hoitamaan asiakasta loppuun asti, mikäli asiakkaanterveydentila ei vaadi sairaalahoitoa.

Palvelusetelin arvo

Asiakkaalta perittävä hoitomaksun osuus määräytyy hänen bruttotulojen mukaan (sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulaki /734/1992). www.varkaus.fi /kotihoiton laskuri.

Varkauden perusturvalautakunta on päätöksessään 167 § 27.11.2014 tarkentanut palvelusetelin käyttöä Varkauden tehostetussa palveluasumisessa. Palvelusetelin hinta on vuorokausiperusteinen ja tehostetussa palveluasumisessa palvelusetelin vuorokausi hinta on 1.1.2015 ALKAEN 103 €/VRK.

Palveluseteli kattaa hoidon, hoivan, turvapalvelut, lääkkeiden jaon (oma toiminta/koneellinen annosjakelu), näytteiden oton hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Muut tehostetun palveluasumisen yksikössä tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse. Asiakas tekee palvelusopimuksen palveluntuottajan kanssa.

Palveluseteli

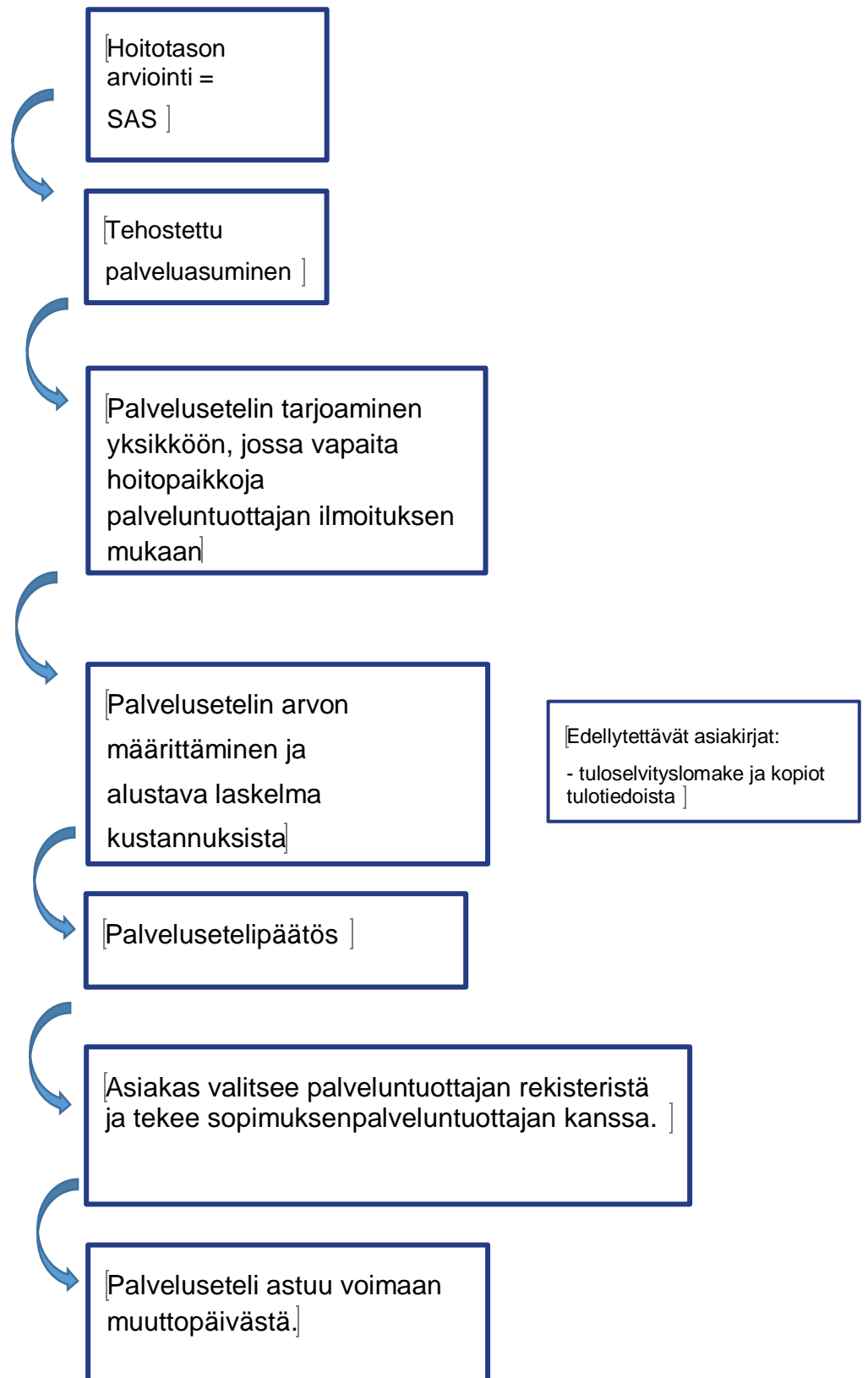
Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailta, jotka täyttävät nykyiset voimassa olevat perusturvalautakunnan vahvistamat perusteet eli heille on tehty hoito tason arviointi (SAS-arviointi).

Kun asiakas on täyttänyt SAS-arvioinnissa tehostetun palveluasumisen perusteet, kaupunki voi tarjota hänelle palveluseteliä hakemuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä.

SAS- yhdyshenkilö koordinoi hoito tason arviointiprosessin käynnistämisessä ja palveluseteli prosessissa hoitavan tahon kanssa. SAS-yhdyshenkilön kanssa käydään läpi palveluseteliin liittyviä asioita mm. alustavaa arvioita asiakkaan kustannuksista, jos hän ottaa käyttöön palvelusetelin tai jos hän olisi kaupungin järjestämien palvelujen piirissä. Asiakkaalle selvitetään rekisterissä olevat hyväksytyt palveluntuottajat.

Palveluseteliä myönnettäessä selvitetään asiakkaan bruttotulot, jotka vaikuttavat myönnetyn setelin suuruuteen. Myönnetyn palvelusetelin suuruutta ei tarkisteta vuosittain, mutta mikäli tulot ovat muuttuneet oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa Käpykankaan palvelukeskuksen toimistoon.

Palveluseteliprosessi tehostettuun palveluasumiseen:



Palvelusetelin käyttö

Asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen.

Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin

- kuukausivuokra ja sisältö
- ateriamaksujen suuruus ja sisältö
- palvelut, jotka asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (ns. hoito- ja/tai palvelusuunnitelma)
- palvelumaksun suuruus (asiakkaan omavastuuosuus)
- Miten muut tukipalvelut (siivous, vaatehuolto) järjestetään ja niiden maksu
- Muut palvelut ja niiden hinnoittelu
- palvelutuotannon aloitusajankohta
- irtisanomisajan pituus ja irtisanomisehdot
- laskutusehdot
- maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu sairaalaan, tai palveluun tulee muita pitempikkestoisia katkoksia.
- valitusmenettely

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa Varkauden kaupungilta saamansa palvelusetelin/palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Tätä palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut (mm. ateriat ja vuokra) palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään sosiaali- ja terveyskeskuksen asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Kuluttajansuoja

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajansuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajansuojalaki 5 §). Kuluttajansuojalain mukaiset oikeussuojakeinot eivät koske palvelusetelillä hankittuja palveluita: hoitoa ja perusmaksua.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden (mm. markkinoinnin oltava asianmukaista ja sopimusten kohtuullisia) ja

sopimusoikeuden säädökset ja oikeusperiaatteet. Jos asiakas esimerkiksi ostaa omalla kustannuksellaan muuta palvelua palvelutalosta tai muualta, siihen voidaan soveltaa kuluttajansuojalakea. Tällaisia palveluja voisivat olla esim. fysioterapia- tai kampaamopalvelut.

Palvelusetelin käyttäjä voi käyttää kotitalousvähennystä niihin palveluihin, jotka eivät sisälly tehostetun palveluasumisen palvelumaksuun, mikäli ne ovat verottajan määrittelemää tavanomaista kotona tapahtuvaa hoiva- tai hoitotyötä.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Asiakas on kuitenkin oikeutettu Kelan etuuksiin ja vuokran osalta asumistukeen, vaikka hänelle on myönnetty palveluseteli.

Reklamaatiot

Palvelusetelituottajia koskevista huomautuksista toivotaan keskusteltava ensin tuottajan kanssa, mutta jos tällä ei ole vaikutusta, otetaan yhteyttä Varkauden kaupungin SAS-yhdyshenkilöön.

Tuottajien hinnat

Tarkan hintatiedon voi saada vain soittamalla kyseiseen yksikköön. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

LISÄTIEDOT:

SAS-yhdyshenkilö:

Liisa Korhonen

p. 0407625629, liisa.korhonen@varkaus.fi

Laskutus:

SAS-työryhmän sihteeri

Miia Luostarinen,

p. 0407049380, miia.luostarinen@varkaus.fi

Lääkärikäyntien asiakasmaksujen määräytyminen

Liite 6

Asiakasmaksun määräytyminen Maksut/asukas eri palveluiden piirissä	Tehostettu palveluasuminen /oma toiminta/ostopalvelut Asukkaalla hoito- ja palvelusuunnitelma	Tavallinen palveluasuminen Asukkaalla hoito- ja palvelusuunnitelma	Asukas kotona kotihoidossa (säännöllisen kotihoidon asiakkaat) Asukkaalla hoito- ja palvelusuunnitelma	Asukas kotona (ei palveluasumisessa tai kotihoidossa)
1) Perusterveydenhuollon asiakasmaksut. (päivystyksessä/lääkärin vastaanotolla käynti)	laskutetaan vastaanotolla ja päivystyksessä normaalit asiakasmaksut	laskutetaan vastaanotolla ja päivystyksessä normaalit asiakasmaksut	laskutetaan vastaanotolla ja päivystyksessä normaalit asiakasmaksut	laskutetaan normaalisti
2) Hoitosuunnitelmaan sisältyvät lääkärikäynnit	kotona annettavasta lääkärikäynnistä ei laskuteta	kotona annettavasta lääkärikäynnistä ei laskuteta	kotona annettavasta lääkärikäynnistä ei laskuteta	
3) Kotisairaala	ei laskuteta	ei laskuteta	ei laskuteta	laskutetaan
4) Kotisairaanhoido/tilapäinen	ei laskuteta	ei laskuteta	ei laskuteta	laskutetaan

