

Riihimäen kaupunki
Sosiaali- ja terveyslautakunta

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

VANHUSTEN

TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.8.2017 § 114
Voimassa 1.12.2017 alkaen

SISÄLLYSLUETTELO

1. SOVELTAMISALA	3
2. MÄÄRITELMÄT	3
3. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN OSAPUOLTEN OIKEUDELLINEN ASEMA	3
3.1. Kaupunki	3
3.2. Asiakas	4
3.3. Palveluntuottaja	5
4. PITKÄAIKAISEN ASUMISPALVELUN PALVELUKUVAUS	6
4.1. Asiakas ja palvelun tavoite	6
4.2. Palvelun sisältö	7
5. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET	8
5.1. Yleisvaatimukset	8
5.2. Asiakkaan hoito	8
5.3. Tilat ja toimintaympäristö	9
5.4. Henkilökunta	10
5.5. Ateriat	11
6. LAADUN HALLINTA JA VALVONTA	12
7. PALVELUSETELIN ARVO JA SEN MYÖNTÄMINEN	13
7.1. Palvelusetelin arvo	13
7.2. Palvelusetelin myöntäminen	13
8. PALVELUN LASKUTUS	14
8.1. Kaupunki	14
8.2. Asiakas	14
9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI	15
10. MUUT OHJEET JA MÄÄRÄYKSET	15
10.1. Salassapitovelvollisuus	15
10.2. Vastuuhenkilöt	16
10.3. Päätöksentekijän riippumattomuus	16
11. PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	16
12. SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN	16
13. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	16
14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA	17

1. SOVELTAMISALA

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Riihimäen kaupunki järjestää tehostetun palveluasumisen palveluja vanhuspalvelujen asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa asetetaan tehostetun palveluasumisen hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Riihimäen kaupunki velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan tämän sääntökirjan määräyksiä.

2. MÄÄRITELMÄT

Tämän sääntökirjan määritelmät:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan kaupungin myöntämää sitoumusta maksaa osa yksityisen tehostetun palveluasumisen hoitomaksusta. Palveluseteli korvaa osan palveluntuottajan antamasta palvelusta (hoivan, huolenpidon ja turvapalvelut palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti). Palvelusetelin arvo määräytyy kaupungin määrittelemien ohjeiden mukaisesti.
- 2) Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:ssä tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä toimintayksikössä. Asumispalvelut on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.
- 3) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 4) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa (yritys, säätiö, yhdistys tms. yhteisö), joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Kaupunki hyväksyy tehostetun palveluasumisen palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
- 5) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan palvelun hinnasta, jota kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata. Omavastuuosuus on asiakkaan maksama osuus palvelusta.
- 6) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia toimintayksikössä tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii ja maksaa itse (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

3. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN OSAPUOLTEN OIKEUDELLINEN ASEMA

3.1. Kaupunki

Kaupunki toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Tiedot palvelusetelituottajista, niiden tuottamista palveluista ja hinnoista ovat julkisesti saatavilla kaupungin internet-kotisivuilla ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kaupungilla on oikeus saada palveluntuottajalta sen palvelutuotantoon

liittyvät tiedot ja selvitykset. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kaupunki päättää palveluntuottajien alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee tehdä kaupungille ilmoitus alihankkijasta. Kaupunki voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Kaupungin tulee ottaa palvelusetelituottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakemuksen saapumisesta. Kaupungin tulee tehdä päätös palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palvelusetelituottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kaupungille.

Kaupunki peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ja poistaa palvelusetelituottajan luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelusetelituottaja pyytää peruuttamaan hyväksymispäätöksen. Hyväksymispäätös peruuntuu siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

Kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin tehostettuun asumispalveluun. Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Kaupungin tulee selvittää palveluseteliä käytettäessä asiakkaalle tämän asema, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

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

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kaupungin ja palveluntuottajan välille eikä kaupungin ja asiakkaan välille. Kaupunki ei vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä veloitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

3.2. Asiakas

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät tehostettuun palveluasumiseen pääsyn kriteerit eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös tehostetun palveluasumisen myöntämisestä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n mukainen laillinen edustaja, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Omaiset ja läheiset voivat avustaa asiakasta palvelusetelin valinnassa ja käytössä, mutta he eivät voi tehdä sopimuksia asiakkaan nimissä. Vajaavaltaisen asiakkaan nimissä sopimuksen voi tehdä asiakkaalle nimetty edunvalvoja.

Asiakas on velvollinen antamaan kaupungille palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien hoivapalvelujen maksamiseen.

Jos asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Asiakas tai edunvalvoja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojan-

suojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita.

Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa erillisen sopimuksen palveluasunnon vuokraamisesta. Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Asiakas maksaa itse vuokran, ateriat, lääkkeet, hoitotarvikkeet ja hoivapalvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkiemiensa lisäpalveluiden maksut palvelusetelituottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

Asiakas voi hakea muutosta palvelusetelipäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä
- asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä aluehallintovirastolle kantelun.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto ja kuluttajaoikeusviranomaiset, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta kärjäoikeudessa.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Mikäli kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, pyritään asiakkaan asuminen hänen valitsemassaan palveluasumispaikassa turvaamaan esimerkiksi ostopalveluna.

3.3. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja sekä toimittamaan kaupungille tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviranomaisen myöntämä lupa tuottaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Asiakkaan on saatava palveluntuottajalta laadullisesti hyvätasoisia sosiaali- ja terveyspalveluita. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajalla tulee olla jatkuvasti voimassa oleva vastuuvakuutus ja muut toiminnan edellyttämät vakuutukset. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen olla riittävä toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen. Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamista vahingoista. Todistukset vakuutusyhtiön/vakuutusyhtiöiden vastuuvakuutusten voimassaolosta, määrästä ja vakuutusmaksujen maksamisesta on toimitettava pyydettyä kaupungille.

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

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

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

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen asiakkaan tarvitsemista palveluista. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Hoito- ja palvelusuunnitelmasta toimitetaan kopio kaupungille tiedoksi.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa toistaiseksi voimassa olevan vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja on asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

4. PITKÄAIKAISEN ASUMISPALVELUN PALVELUKUVAUS

4.1. Asiakas ja palvelun tavoite

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu riihimäkeläisille iäkkäille henkilöille, joilla on fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen toimintakyvyn alentumista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, hoitoa ja valvontaa. He eivät enää selviydy kotona kotihoidon enimmäisapujen turvin tai tarvitse sairaalahoidon jälkeen lääketieteellistä hoitoa, mutta ovat kuitenkin pitkäaikaisesti ympärivuorokautisen hoidon tarpeessa. Kyseessä voi olla somaattisesti monisairas tai muistisairas henkilö.

Asumispalvelun tavoitteena on tarjota ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa elämän loppuun asti, asiakkaan tarpeet huomioiden, turvallisesti ja laadukkaasti sekä mahdollisimman kodikkaasti. Hoidon tulee olla toimintakykyä ylläpitävää.

4.2. Palvelun sisältö

Palvelu on tarkoitettu niille asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaisissa toiminnoissa aikaa vievää, jokapäiväistä, ympärivuorokautista hoitohenkilöstön apua, säännöllistä ohjausta ja valvontaa. Tehostetussa palveluasumisessa tuetaan asiakkaiden omatoimisuutta sekä luodaan turvallinen ja esteetön asumisympäristö. Tehostettu palveluasuminen korostaa vanhus-ten elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyden kokemuksia sekä kokonaisvaltaista ja yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä.

Tehostetun palveluasumisen asiakkuus perustuu asiakkaan hoitoisuuteen, jota arvioidaan muun muassa Rava- ja MMSE -mittareilla. Lisäksi asiakkaan palvelutarpeesta tehdään aina yksilöllinen kokonaisarviointi. Asiakkaiden hakemusten käsittely ja tehostetun palveluasumisen tarpeen arviointi tapahtuu sosiaali- ja terveystyöryhmässä SAS-työryhmässä.

Tehostettu palveluasuminen sisältää:

- asiakkaan kokonaisvaltainen, ympärivuorokautinen hoivapalvelu, kuten henkilökohtainen hoito, apu, ohjaus ja tuki asunnossa ja hoitoympäristössä (päivittäiset toiminnot, harrastukset, ulkoilu, asiointi)
- kodinomainen ympäristö
- vastuuhoitajan tuki ja yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- tarvittavat sairaanhoitopalvelut palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan
- henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen. Asiakas hankkii perushygieniatuotteet (shampoo, saippua ja perusrasva) käyttöönsä. Asiakas kylvetetään tarvittaessa, vähintään kerran viikossa saunassa tai suihkutiloissa. Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.
- mahdollisuuden osallistua palveluyksikön järjestämään viriketoimintaan. Viriketoiminta ja ulkoilut dokumentoidaan systemaattisesti. Ulkoilu tulee liittää osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden iäkkäiden on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, ne jaetaan ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu hoivapalvelumaksuun.
- aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan
- vaate- ja liinavaatehuolto
- siivous- ja turvapalvelut
- asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet
- asiakkaan kuljetuksen sekä tarvittaessa saattaja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut, esimerkiksi poliklinikkamaksut.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Sairaanhoitaja on asukkaiden käytössä tarvittaessa vähintään arkipäivisin.

Kaupungin hoitotarvikejakeluna asiakas saa sovituksen määrän vaippoja samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt saavat maksutta. Muilta osin asiakas maksaa itse tarvitsemansa vaipat.

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

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa. Palveluntuottaja huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja avustaa asiakasta hänelle kuuluvien etuuksien hakemisessa, kuten Kelan asumistuki ja hoitotuki. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai häntä avustetaan edunvalvontavaltuutuksen tekemisessä maistraattiin.

5. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

5.1. Yleisvaatimukset

Palvelun on vastattava jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Palvelun tulee vastata sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n vaatimuksia. Toimintayksikön toiminnan tulee perustua Sosiaalihuoltolaikiin, Lakiin ikääntyneiden väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, sekä laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisuja 2013:11), ja sen tulee muutoinkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevia suosituksia.

Toimintayksiköllä on kirjallinen toiminta-ajatus, hoitoa ohjaavat periaatteet, toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma, jotka ovat toimintayksikössä kaikkien nähtävillä.

Toimintayksiköllä on riittävä vakuutusurva asiakkaille ja ulkopuolisille aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Toimintayksikkö arvioi vuosittain kirjallisella asiakaskyselyllä asukkaiden/omaisten näkemyksen hoidosta ja kehittää toimintaansa palautteen pohjalta. Yksikössä dokumentoidaan vastaanotettu palaute/reklamaatiot ja kooste palautteista toimitetaan kaupungille sekä ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Palveluntuottaja sitoutuu aktiiviseen palvelujen kehittämiseen yhteistyössä kaupungin koti- ja vanhuspalvelujen kanssa. Tämä tarkoittaa mm. osallistumista säännöllisiin palaute- ja kehittämistilaisuuksiin.

5.2. Asiakkaan hoito

lökkäälle henkilölle tarjottavan asumispalvelun tulee olla laadukasta ja turvattu hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Iäkkään henkilön tulee voida kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisesta vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittaneet henkilöt. Läheisellä on mahdollisuus osallistua asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelman (HOPS) laatimiseen. HOPS pohjautuu asiakkaan voimavaroihin, tapoihin ja elämäntarinetietoihin. Siinä on kartoitettu asukkaan hoidon tarpeet ja toteutus ja se sisältää suunnitelman yksilöllisestä ohjauksesta, neuvonnasta ja apuvälinetarpeista. Suunnitelmassa sovitaan, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Lisäksi sovitaan, kenelle/mihin hänestä saa tietoja luovuttaa.

Toimintakyvyn arviointi tehdään sijoituksen alussa ja vähintään kerran puolessa vuodessa sekä aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu palvelutarpeen uudelleen arviointia edellyttäviä muutoksia. Asiakkaan lääkärintarkastuksista huolehditaan vähintään kerran vuodessa. Hoitavan lääkärin vastuulla on asukkaan terveydentilan seuranta ja lääkitys ja sairaanhoidollisten toimenpiteiden määrääminen. Asiakkaan lääkitys tarkistetaan säännöllisesti vähintään puolivuositain. Asiakkaan vastuulääkäri on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakasta koskevien hoitopäätösten on ensisijaisesti oltava yksilöllisiä, asiakasta arvostavia ja asiakkaan toimintakykyä ylläpitäviä. Vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa tulee olla kunnioittavaa. Asiakasta arvostavan käytöksen on oltava toimintayksikön arkipäivää. Asiakkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi.

Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan toimintayksikössä elämänsä loppuun asti.

Asumispalveluyksikössä on vastuuhoitajajärjestelmä. Läheisillä on mahdollisuus tavata asiakkaan vastuuhoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Vastuuhoitaja ja hänen sijaisensa on kirjattu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

5.3. Tilat ja toimintaympäristö

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

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita, ja asumisen tulee olla kodikasta. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla, jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvallisiksi.

Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Asiakkailla on aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat. Asiakas voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Piha-alue on esteetön ja turvallinen sekä mahdollistaa asiakkaan ulkoilun eri vuodenaikoina.

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

Huoneen tulee olla tarvittaessa varustettu hoitosängyllä. Huoneessa tulee olla asiakkaalle tarpeelliset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Asiakas hankkii itse vuode- ja liinavaatteet. Palveluntuottaja vastaa niiden huollosta.

Asiakkaan huoneen ja wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Perusteellisemmasta siivouksesta 1-2 viikon välein sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun.

Yksikön yhteistilat ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia. Yhteistiloissa on TV asiakkaiden käytettävissä. Yhteistilojen kalusteet ovat tukevia ja vanhuksille sopivia.

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

Pelastussuunnitelmassa on oltava selostus

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

5.4. Henkilökunta

Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (L sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005 sekä L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994; L terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain muuttamisesta 262/2015). Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Toimintayksikön henkilökuntamitoitus on toimiluvan mukainen. Henkilöstömitoitusta laskettaessa huomioidaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen sillä osuudella kuin heidän työnsä käsittää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Laskennassa noudatetaan STM:n Laatusuositus hyvä ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisuja 2013:11),

Toimintayksikön hoitohenkilöstömitoitusta tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Yksikön vastuuhenkilö lasketaan mitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee varsinaista hoitotyötä, enintään 50 % työajasta.

Sairaanhoitaja on asiakkaiden käytettävissä tarvittaessa vähintään arkipäivisin.

Toimintayksikössä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, kuntouttavan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä.

Palveluntuottaja toimittaa kaupungille henkilöstöluettelon, josta käy ilmi henkilöstön nimikkeet, koulutus ja työsuhteen vakinaisuus sekä osa/kokoaikaisuus.

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

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

Palveluyksikössä tulee olla henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutesaan saada yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotehtävissä toimivilla henkilöillä tulee olla hyvä suomen kielen taito.

Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevydestä ja kirjallinen voimassaoleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito, STM:n oppaita 2005:32). Yksikössä on nimettynä lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna tai lääkehoitoon koulutetun henkilön toimesta kuten STM:n oppaassa 2005:32 on ohjeistettu.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassaolevat työehtosopimukset. Henkilöstö on pääsääntöisesti vakinaisessa työsuhteessa.

Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, kaupungin eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

5.5. Ateriat

Ateriat kuuluvat tehostetun palveluasumisen kokonaisuuteen siten, että asiakas ei voi jättää aterioita pois palvelukokonaisuudesta. Aterioiden hintojen tulee olla kohtuulliset. Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa, ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

- Asiakkaille tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuosittelun mukaisia aterioita.
- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.
- Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energiansaannista.
- Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.
- Välipalaa tulee olla saatavilla aina tarvittaessa - myös yöaikaan.
- Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.
- Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

- Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää määräysten mukaiset hygieniapassit.

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

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä.

6. LAADUN HALLINTA JA VALVONTA

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

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

Palveluntuottajalla on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.

Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritely kirjallisesti.

Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottaja hyväksyy kaupungin palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset sekä asiakaskyselyt.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritely. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritely (tehtäväkuvat).

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, sairaanhoitajan käsikirja sekä STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

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

Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin (muun muassa RaVa -poikkileikkaustutkimukset).

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

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa kaupungille viimeistään kahden viikon kuluessa.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kaupungille olennaisista toiminnassa tapahtuvista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai

yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungin vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti (myös sähköposti käy).

Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatu- ja tavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, läikehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kaupungille vuosittain.

Palveluntuottajan tulee suorittaa sijoittumisensa lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut sekä Suomen lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut, jos palveluntuottaja on Suomessa verovelvollinen ja velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksuja. Selvitykset on toimitettava pyydettäessä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa ottaa eläkevakuutus ja maksaa eläkevakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettäessä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa maksaa tapaturmavakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettäessä.

7. PALVELUSETELIN ARVO JA SEN MYÖNTÄMINEN

7.1. Palvelusetelin arvo

Kaupunki määrittelee palvelusetelin arvon. Arvon määrittelyn arvioinnissa käytetään apuna kaupungin tehostetun palveluasumisen tuotannon kustannuksia ja ostetun tehostetun palveluasumisen kustannuksia.

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvon määrittely noudattaa sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan hyväksymiä tehostetun palveluasumisen palvelusetelin määrittelyperusteita. Palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan vähennettynä asiakkaan omavastuusuudella.

Kaupunki ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua asumispalvelusta.

7.2. Palvelusetelin myöntäminen

Kaupunki tarjoaa palvelusetelin käyttämättömyyttä niille asiakkaille, jotka täyttävät kaupungin tehostettuun palveluasumiseen pääsyn kriteerit.

Palveluseteliin liittyvä omavastuusuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

8. PALVELUN LASKUTUS

8.1. Kaupunki

Kaupunki maksaa palvelusetelituottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Lasku tulee toimittaa kaupungille kuukauden 5. päivään mennessä. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (länäolopäivät) ja laskun maksamista varten edellä mainittuun päivään mennessä. Samassa yhteydessä tulee toimittaa asiakkaan hoitopalautte, jos asiakas on siirtynyt kokonaan muihin palveluihin tai kuollut edellisen kuukauden aikana.

Kaupunki maksaa 100 prosenttia asiakkaan palvelusetelin hoitovuorokauden arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan seitsemän (7) vuorokauden ajaksi. Seuraavilta seitsemältä (7) vuorokaudelta kaupunki maksaa 50 % palvelusetelin hoitovuorokauden arvosta. Kaupunki ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00–24.00).

Kuolemantapauksissa kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin hoitovuorokauden arvon vielä kuolemaa seuraavalta päivältä.

Maksuajat:

Laskun maksuaika on 21 vrk laskun saapumisesta lukien.

Laskuihin ei saa lisätä laskutus- yms. lisiä.

Laskuna käytetään verkkolaskua, ellei muuta ole erikseen sovittu.

Kaupunki on velvollinen suorittamaan korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron, mikäli maksusuoritus viivästyy.

8.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta hoivasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Lisäksi asiakas maksaa suoraan palveluntuottajalle vuokran, ateriat ja mahdolliset muut palvelut. Asiakkaan tulee asumisyksikköä valitessaan huomioida taloudelliset mahdollisuutensa palvelusetelin käyttöön. Mikäli asiakkaan taloudelliset edellytykset palvelusetelin käyttöön eivät mahdollista asumista valitussa toimintayksikössä, asiakas siirtyy kaupungin palvelujen piiriin. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi asumisyksikkö. Kaupungin tehostetun palveluasumisen paikkoihin on jonoa, joten paikka ei yleensä järjesty taloudellisen tilanteen muuttuessa heti, joten tilanne tulee ennakoida.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuusuudestaan, palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään kolme kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Laskuihin ei saa lisätä laskutus- yms. lisiä. Palvelusetelituottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä.

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampano- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli kaupunki muuttaa palvelusetelin arvon määrittämisperusteita, tulee siitä ilmoittaa asiakkaalle vähintään 6 kuukautta etukäteen.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kaupungille palveluiden (hoiva, ateriat, muut korotukset) mahdollisista hinnanmuutoksista (euromääräiset hinnat) kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa ja esittää asiakkaalle ja kaupungille asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

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

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaisissa (523/1999) tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakasasiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palvelun tuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kaupungille.

Toimintayksikkö on velvollinen noudattamaan asiakirjojen laadinnassa ja käsittelyssä henkilötietolain (523/1999), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain säädöksiä.

Toimintayksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisterinpidosta, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Yksiköllä tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

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

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

10. MUUT OHJEET JA MÄÄRÄYKSET

10.1. Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaihtolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaihtolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

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

10.2. Vastuuhenkilöt

Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kirjallisesti kaupungille tai palveluntuottajalle.

10.3. Päätöksentekijän riippumattomuus

Kaupungin puolesta tehostetun palveluasumisen myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla sosiaalipalveluista vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Tehostetun palveluasumisen asiakassijoituspäätöksen myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

11. PALVELUSETELITUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN

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

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeino-toimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen (3) kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

12. SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

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

13. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

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

14. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA

Tämä sääntökirja on voimassa 1.12.2017 alkaen.