

Ikäihmisten tavallinen palveluasuminen palveluseteli sääntökirja Palvelukohtainen osa



Hyväksytty Keusoten kuntayhtymän yhtymähallitus 12.4.2022 § 54

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa	3
2	Asiakkaan oikeudet	3
3	Palvelun sisältö ja tavoite	4
3.1	Hakeminen	4
3.2	Myöntäminen	5
3.3	Myöntämättä jättäminen	6
3.4	Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo.....	6
3.5	Palvelusetelin voimassaolo	7
4	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	7
4.1	Vuokrasopimus ja palveluiden hinnoittelu	8
4.2	Palvelun virhe	8
4.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset	8
4.4	Sopimuksen irtisanominen	9
4.5	Vahingonkorvaus	9
4.6	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	10
5	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	10
5.1	Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet	10
5.2	Tilat, laitteet ja välineet.....	11
5.3	Turvallisuus	12
5.4	Työhyvinvointi ja vaihtuvuus	12
5.5	Henkilöstö ja osaaminen.....	12
5.6	Palveluasumisen sisällön vaatimukset	14
5.7	Hoiva- ja hoito	15
5.8	Ateriat	17
5.9	Tukipalvelut	18
6	Laadun hallinta ja valvonta	18
7	Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi	20
8	Laskutus	21
8.1	Palvelutapahtumien laskutus.....	21
8.2	Keskeytysten vaikutus hintaan	22
8.3	Asiakkaan laskutus.....	22
9	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen	22

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalvveluiden kuntayhtymän (myöhemmin Keusote) palveluasumisen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten ikäihmisten- ja vammaisten palveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän ja yleisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Palvelusetelin arvosta päättää Keusoten yhtymähallitus kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Keusote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

2 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Mikäli palvelu maksaa enemmän kuin palvelusetelin arvo on, maksaa asiakas palvelusetelin arvon ja palveluhinnan erotuksen suoraan palveluntuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä tarkoitettuja palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

3 Palvelun sisältö ja tavoite

Palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuoroissa. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Palveluasuminen on palvelua, jossa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määräytyvät samoin kuin kotona asuessa. Palveluasumisen asukkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt.

Tavallisesta palveluasumisesta on kyse silloin, kun asiakkaiden säännöllinen avuntarve ei ole ympärivuorokautinen. Palvelua ei pidetä ympärivuorokautisena, jos yksittäisen asiakkaan satunnaisiin tuen tarpeisiin on varauduttu esimerkiksi turvarannekkeilla tai palveluntuottajan omalla kotihoidon yöpartiolla. Asiakas tarvitsee apua henkilökohtaisista toimista selviytyäkseen tai huomattavassa määrin ohjausta ja/tai valvontaa. Asiakas selviytyy pääsääntöisesti yhden hoitajan avustuksella. Asiakas hyötyy itsenäisestä asumisesta, kykenee liikkumaan itsenäisesti tai apuvälineen turvin.

Asiakkaan toimintakyky on osittain alentunut fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista tai kognitiivisista syistä, mutta hän ei tarvitse ympärivuorokautisesti hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaan muisti voi olla alentunut, mutta hänellä ei ole taipumusta hyvinvointia ja terveyttä uhkaavaan harhailuun. Asiakkaalla voi olla voimakas turvattomuuden tunne, joka estää asumisen hänen omassa yksityiskodissaan. Asiakkaalla voi olla lieviä käytösoireita.

Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Hoidon tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen tai jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, sairauksien hyvä hallinta sekä asiakkaan mahdollinen kotiutuminen hoidon jälkeen.

Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, jossa sovitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemista palveluista. Palvelusetelin hakeminen, myöntäminen ja palveluntuottajan valinta

3.1 Hakeminen

Mikäli asiakkaan tilanne näyttää siltä, että asiakas ei pysty asumaan omassa kodissaan avopalvelujen turvin ja hän hyötyy tuetummasta asumisesta, mutta yöhoidon tarve ei ole säännöllistä, ottaa asiakkaan vastuutaho yhteyttä SAS- (selvitä, arvioi, sijoita) koordinaattoriin. Vastuutaho ja SAS-koordinaattori sopivat prosessin aloittamisesta.

Palveluseteli on tulosidonnainen ja saadakseen palvelusetelin asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Osa asumispalvelun yksiköistä on ARA-kohteita, joten niihin sijoittumista varten tulee myös selvittää asiakkaan ARA-kelpoisuus.

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia sosiaali- ja terveydenhuoltolain (734/1992 14a§) mukaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000 9 §:n 1 momentin) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992 6 § 2 momentin) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

3.2 Myöntäminen

Asiakkaan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat Keusote kuntayhtymän ikääntyneiden tavallisen palveluasumisen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet (liitteenä).

Myönteisen päätöksen saanut hakija valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan Keusoten palvelusetelimallissa mukana olevista palveluntuottajista. Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tutustua palvelutaloon ennen muuttopäätöstä.

Asumispalvelukoordinaattori auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi asumispalvelukoordinaattori tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

Asiakkaalle on kerrottava hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja omavastuun arvioitu suuruus. Lisäksi asiakkaalle tulee selvittää vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvät asiakasmaksut. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palveluasumisen palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata asiakas Keusoten muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Mikäli vaikuttaa siltä, että asiakkaan toimeentulo palvelusetelillä tuotetussa palvelussa vaarantuu, hänelle ei tarjota palveluseteliä, vaan hänelle tarjotaan palveluasumista muilla Keusoten tuottamilla tavoilla.

Valitessaan palvelusetelin asiakkaan tulee kyetä itse kustantamaan palvelusetelin arvon ylittävä osuus eli omavastuuosuus, vuokra, lääkkeet ja muut henkilökohtaiset kulut. Tarvittaessa asiakas käyttää esim. säästöjään, mikäli eläke ei riitä kattamaan hänelle

maksettavaksi jäävää osuutta. Asiakkaan omavastuuosuudeksi palveluasumisen kuluista jää se osuus ateriamaksun ja palvelumaksun kokonaiskustannuksista, joka ylittää tulosidonnaisen palvelusetelin arvon.

Palveluasumisen palveluseteli myönnetään asiakkaalle ensin kolmeksi (3) kuukaudeksi olevana palveluna, jonka jälkeen palvelusetelin jatkuminen arvioidaan uudelleen ja palveluseteli voidaan myöntää toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluasumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti palveluasumisyksikön henkilöstön toimesta yhdessä Keusoten valvontayksikön vastuutyöntekijän kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään aina asukkaan hoidontarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa ja vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Palveluntuottajan on oltava välittömästi yhteydessä Keusoten asumispalveluiden koordinaattoriin, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tulee muutoksia.

3.3 Myöntämättä jättäminen

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaille:

- jotka eivät täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta
- jotka eivät täytä Keusoten kuntayhtymän asettamia tavallisen palveluasumisen myöntämisperusteita
- jotka tarvitsevat jatkuvaa sairaala- tai laitoshoittoa
- jotka itse tai heidän omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneväisiä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3.4 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Keusote määrittelee palveluasumisen palvelusetelin arvon ja tarkistaa sen kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Asiakkaalle myönnettävä palveluseteli on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan tuloista. Tuloina huomioidaan Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1201/2020) § 10 b mukaiset tulot.

Palvelusetelin tulosidonnainen maksiarvo on 86 € / vrk. Tämän suurempaa palveluseteliä ei ole mahdollista myöntää.

Palvelusetelillä katetaan

- hoitoa ja hoivaa
- ateriamaksua

Asiakas maksaa itse

- vuokran
- lääkkeet
- muut kulut (esim. terveydenhuoltomenot, hygieniämenot, parturi/kampaaja/jalkahoidon maksut, matkakustannukset, saattajan maksun, sanomalehden tilausmaksut, puhelimen ja esim. laajakaistan käyttömenot, vaatemenot ja harrastustoiminnan menot)

Asiakkaan omavastuuosuudeksi palveluasumisen kuluista jää se osuus hoidon, hoivan ja aterioiden kokonaiskustannuksista, joka ylittää tulosidonnaisen palvelusetelin arvon. Asiakas maksaa itse omavastuuosuuden palveluntuottajalle asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitulla tavalla.

3.5 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaoloaika määritellään tarkemmin palvelusetelin myöntämisen yhteydessä. Palveluasumiseen uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Asumispalveluyksikköön itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä hakeutuneen asiakkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivänä.

4 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan Keusotelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Keusote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

4.1 Vuokrasopimus ja palveluiden hinnoittelu

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan, jotka tulee ilmoittaa erillisinä osina vuokratilauksesta, koska ne vaikuttavat asiakkaan asumistuen määrään. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta tai asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan asiakkaalle kuuluvat etuudet, kuten Kelan eläkettä saavan hoitotuen ja eläkkeensaajan asumistuen.

Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Asiakas maksaa vuokran sekä hoito-, hoiva- ja aterioiden omavastuusuuden (palvelusetelin arvon ylittävä osa) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksenmukaisesti.

Palveluntuottaja tekee tarvittaessa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon- ja hoiva toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen. Palveluseteli kattaa hoidon-, hoivan- ja ateriapalvelun palvelu- ja hoitosuunnitelman ja omavastuulaskelman mukaisesti palvelusetelin arvoon asti.

Palveluntuottaja vastaa wc- ja käsipapereiden, pesulappujen, ruokalappujen, hoitokäsineiden, eristysvaatteiden ja -välineiden sekä ensiapuvälineiden hankinnasta omalla kustannuksellaan.

4.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

4.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut

haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei 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.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

4.4 Sopimuksen irtisanominen

Sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin ennen päättymispäivää. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisesta on informoitava palvelusetelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

4.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

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.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

4.6 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, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

5 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Palvelusetelillä tuotettavan palveluasumisen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Palveluntuottaja ei voi siirtää vastuuta alihankkijoilleen muutoin kuin tukipalvelujen osalta ja työvoiman tilapäistarpeen tyydyttämiseksi.

Palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä laatuvaatimukset ja keskeiset laatutavoitteet. Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toiminta- ja omavalvontasuunnitelma. Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet sekä työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti. Ne tulee olla asukkaiden nähtävillä asumispalveluyksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla internetissä.

5.1 Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee liittää hakemukseen sääntökirjan yleisessä osassa edellytettyjen liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat.

toimipaikkakohtaiset asiakirjat	liitedokumentti
Valviran tai Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös	X
Henkilöstöluettelo (nimet, vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, työaikaprosentit ja lääkehoitoluvat)	X
Lääkehoitosuunnitelma	X

5.2 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluasumisyksikkö on merkitty Aluehallintoviraston (AVI) tai Valviran ylläpitämään rekisteriin. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, ympäristötarkastaja).

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.
- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden suositeltava koko on vähintään 16 – 20 m² sisältäen riittävät peseytymis- ja wc-tilat.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat pyörätuolin ja kävelytelineen käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä tulee olla myös ruokailumahdollisuus.
- Palveluun sisältyy huoneen peruskalustus, ellei asiakas halua kalustaa huonettaan omilla huonekaluillaan. Peruskalustukseen palvelutuotteissa kuuluu sähkökäyttöinen hoitosänky (sisältäen keskiriskin painehaavapatjan, peiton ja tyynyn, tarvittaessa laidat ja nousutuki), yöpöytä, tuoli, lukittava säilytysmahdollisuus, vaatekaappi ja ikkunaverhot.
- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.
- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan.
- Asiakkaiden tulee päästä itsenäisesti ulkoilemaan ja asioimaan halutessaan.
- Palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää nostolaitteet ja -liinat, yhteiskäyttöön ja kuljetustarkoitukseen tarkoitetut pyörätuolit.
- Henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnassa sovelletaan Keusoten apuvälineyksikön kriteereitä.
- Apuvälinekeskuksesta saatuja apuvälineitä ei saa siirtää toiselle asiakkaalle asumispalveluyksikön toimesta.

5.3 Turvallisuus

Asumisyksikössä tulee olla suunnitelma riskien hallinnasta, kuten poikkeusolojen, häiriö-, vaara- ja uhkatilanteiden varalle. Lisäksi tulee olla ohjeet, miten toimitaan muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asiakkaan etsintä).

Yksikössä on paloviranomaisten vaatimusten mukaiset paloturvallisuuteen liittyvät järjestelmät muun muassa Sprinkleri -järjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Henkilökunta harjoittelee poikkeustilanteissa toimimista ja paloturvallisuuskoulutusta ja turvakävelyjä järjestetään vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista pidetään kirjaa. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan soveltuvin osin.

Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita ottamaan kotivakuutus.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49§ mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti.

5.4 Työhyvinvointi ja vaihtuvuus

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään työntekijöiden työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä käytäntöjä sekä edesauttamaan vakituisen henkilökunnan jatkuvuutta asumisyksikössä. Palveluntuottaja kerää tietoa henkilökunnan työtyytyväisyydestä ja työntekijöiden vaihtuvuudesta. Tiedot käydään vuosittain palvelunjärjestäjän kanssa läpi.

Palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yhteistyöpalavereissa ja palvelun toteuttamisessa tietosuojaan, palvelun laatuun liittyviä toimintamalleja, työohjeita ja turvallisuusohjeita.

Mikäli palveluntuottajan työntekijä saa toistuvasti negatiivista ja perusteltua palautetta osaamisesta tai asiakaspalvelukyvyistään, eikä työntekijän toiminta rakentavasta palautteesta ja korjaavista toimenpiteistä huolimatta korjaannu, palveluntuottaja sitoutuu työntekijän korvaamiseen toisella henkilöllä.

Palveluntuottaja vastaa aina alihankkijan työstä kuten omastaan. Asumispalveluissa alihankintaa on mahdollista käyttää ainoastaan tukipalveluiden hankkimisessa. Koko hoivatoimintaa ei ole sallittua siirtää alihankkijoille.

5.5 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Hoitohenkilökunnan asukaskohtainen mitoitus on vähintään 0,4.

Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Työnantajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Valviran uusimpia ohjeistuksia henkilöiden kelpoisuuksista tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia tehtäviä.

- Palveluasumisen hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 153/2016 sekä Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 312/2011, 262/2015, 559/1994 ja asetus 533/2018, 564/1994).
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.
- Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitettussa toimintayksikössä toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen (Muun opiskelijan toimiminen laillistetun ammattihenkilön tehtävässä 104/2008). Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.
- Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat.
(<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat>)
- Yksikön vastuuhenkilöllä on sosiaalihuoltolain 46 a § 3 momentin mukainen tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöltä edellytetään työkokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa vähintään 2 vuotta. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20-30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1–2 vuoden kokemus.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- Kouluttamattomia työntekijöitä saa olla yksikössä kulloisten virallisten suositusten mukaisesti.

- Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen, kuten Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM julkaisu 2020:29).
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat määritelty.
- Sairaanhoitaja on käytössä arkipäivisin.
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Henkilökunnalla tulee olla riittävä Suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee tarvittaessa todistaa.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

5.6 Palveluasumisen sisällön vaatimukset

Asumisen ja hoidon on perustuttava asiakkaan yksilölliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka perustuu asiakkaan palveluntarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Asiakkaan ensimmäinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma sekä palvelusopimus tulee olla tehtynä kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisensa, edunvalvojansa ja/tai edunvalvontavaltuutetun kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Suunnitelman tulee olla asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa. Omaisten osallistumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Asiakkaalla on palveluntuottajan nimeämä omahoitaja/vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen. Sekä asiakas että omaiset ovat tietoisia, kuka omahoitaja on.

Hoitotyössä hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella. Asukkaan itsemääräämisoikeus korostuu ja hänen omaa elämänryhtiään ja -tapojaan arvostetaan ja kunnioitetaan. Palveluasumisessa tuetaan ja edistetään asukkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua.

Lisäksi:

- Asiakkaan käteisvaroista huolehditaan ja kirjanpidosta on voimassa oleva käytäntö ja ohjeistus, joiden avulla varoista vastataan asiakkaalle tai hänen edunvalvojalleen.
- Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, liikkumisen tuen, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveystalveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asumispalvelukoordinaattoriin riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.
- Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.

5.7 Hoiva- ja hoito

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa. Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittavaan hoitoon ja huolenpitoon sisältyy

- liikkumisessa avustaminen
- ruokailussa avustaminen
- henkilökohtaisesta hygieniasta ja eritystoiminnasta huolehtiminen
- pukeutuminen, riisuminen ja vaatteiden kunnosta huolehtiminen
- seurustelu, virkistys ja ulkoilu
- yksityisyys, lepo ja uni
- omais- ja ystävöverkoston mahdollistaminen

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin. Lisäksi huomioidaan kynnet ja hiukset. Palveluntuottaja tarjoaa wc- ja käsipaperit, pesulaput, ruokalaput, hoitokäsineet, eristysvaatteet ja -välineet ja ensiapuvälineet. Henkilökohtaiset hygieniatuotteet Asiakas hankkii ja maksaa itse. Asukas kylvetetään tarvittaessa, vähintään kerran viikossa saunassa tai suihkutiloissa. Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

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

Perus(sairaan)hoitoon sisältyy

- lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta ja vaikutusten seuranta. Palveluntuottaja voi käyttää apteekin tarjoamaa koneellista annosjakelua. Lääkejakelusta ei saa aiheutua lisäkuluja asiakkaalle.
- sairaanhoidolliset toimenpiteet mm. haavojen tavanomainen, lääkärin ohjeisiin
- perustuva hoito sekä laboratorionäytteiden ottaminen, mukaan lukien laboratorionäytteiden kuljettaminen analysoitavaksi
- pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluva seuranta ja toimenpiteet (esim. insuliinipistokset, verensokerimittaukset, verenpaineseuranta)
- asiakkaan voimien ja toimintakyvyn muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta
- palveluntuottaja tarjoaa: wc- ja käsipaperit, pesulaput, ruokalaput, hoitokäsineet, eristysvaatteet ja -välineet, vuodesuojat ja ensiapuvälineet.
- Henkilökohtaiset hygieniatuotteet asiakas hankkii ja maksaa itse.

Halutessaan palveluntuottaja voi järjestää palveluyksikössä yksityiset lääkäripalvelut, joiden käytöstä asiakas maksaa itse. Lääkäripalvelut eivät sisälly palvelusetelipalveluun. Halutessaan asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluja. Jos asiakkaan palvelukoti sijaitsee toisessa kunnassa, on asiakkaalla oikeus valita lääkäripalvelut ko. kunnan terveysasemalta (Terveydenhuoltolaki 1326/2010). Palveluntuottaja avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään tarvittavat ilmoitukset terveysaseman vaihdosta ja valinnasta.

Asiakas saa kunnan tai kuntayhtymän hoitotarvikejakelusta maksutta asiakkaan tarvitseman määrän vaippoja samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt.

Lääkehoitoa tulee toteuttaa palveluasumisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelman tulee olla STM:n Turvallinen lääkehoito, opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (2021:6) mukainen.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asukkaiden apteekkiasioiden hoitamisessa ja reseptien uusimisessa. Palveluntuottajan työntekijöillä on oltava ajantasaiset, kirjalliset ja työntekijäkohtaiset luvat ja valmiudet sekä osaaminen lääkehoidon toteuttamiseen. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on palveluntuottajalla oltava ajan tasalla oleva luettelo.

5.8 Ateriat

Käytössä on ruokahuollon omaevalvontasuunnitelma, joka sisältää tiedon

hygieniapasseista. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ostaa palveluntuottajan tuottama ateriapaketti näin halutessaan. Ateriamaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/ vrk.

Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja THL:n Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytt%c3%a4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmansa mukaisesti. Asukkaita tulee tarvittaessa avustaa ruokailussa.

Asukkaiden ravitsemuksen toteutumista tulee seurata ja arvioida. Painoa seurataan vähintään 3 kk:n välein ja se tulee dokumentoida. Palveluntuottaja tekee asukkaille MNA-testin vähintään kerran vuodessa ja poikkeamat saatetaan välittömästi asiakkaan lääkärin tietoon. Päivittäinen energiansaanti on vähintään 1500 kcal (6,5 MJ). Palveluntuottaja järjestää tarvittaessa tehostettua ruokavaliota (esim. runsasenerginen ravinto) omalla kustannuksellaan. Lisäenergiavalmisteet asiakas maksaa itse.

Ruokalistat laaditaan ennakkoon ja ne tulee olla asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asukkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnon saanti, ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Ateriat ovat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia ja maittavia. Aamuaterian energiasisältö 15–20 %, lounas 25–30 %, välipala 10–15 %, päivällinen 25–30 % ja iltapala 10–20 % vuorokauden kokonaisenergiasta.

Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaalle aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan. Aamiaisella on tarjolla aina myös puuroa. Lounaalla sekä päivällisellä on tarjottava lämmin ateria. Lounas- ja päivällisruoat eivät saa olla samoja. Lounas tai päivällinen eivät saa toistuvasti viikon ruokalistalla olla puuroja/vellejä.

Palveluntuottaja joustaa tarvittaessa ruokailuajoista asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Yöllinen paasto saa olla korkeintaan 11 tuntia ja lounaan ja päivällisen väli on enintään viisi tuntia.

Palveluntuottaja avustaa asiakkaita ruokailussa, jos asiakas ei pysty ruokailemaan

itsenäisesti. Palveluntuottaja on sopinut siitä, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Rakennemuokatun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.

5.9 Tukipalvelut

Tukipalvelut sisältyvät asiakkaan palvelumaksuun. Tukipalveluun kuuluvat pyykki- ja siivoushuolto. Aamu- ja iltavuorojen aikana sovittujen asiakaskäyntien välillä henkilökunta on lisäksi saatavilla turva-/hoitajakutsujärjestelmän kautta. Yöllä asiakas hälyttää tarvittaessa apua turvapuhelimen välityksellä.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa. Palveluntuottaja vastaa palvelukodin ja asukkaiden tekstiilien (esim. liinavaatteet, käyttövaatteet, matot, verhot jne.) pesusta. Palveluntuottaja nimikoi tarvittaessa asukkaiden liina- ja käyttövaatteet.

Palveluntuottaja huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä siisteydestä laatimansa siivoussuunnitelman mukaan. Siivoussuunnitelmassa määritellään tilojen puhtaustaso, henkilökunnan vastuut, tehtävät ja aikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asukashuoneen viikkosiivous sisältää mm. imuroinin, lattioiden kosteapyyhinnän, mattojen tuuletuksen, hygienia-tilojen perussiivouksen sekä asunnon yleisestä järjestyksestä huolehtimisen. Suursiivous tehdään kerran vuodessa ja siihen kuuluvat perusteellinen asukashuoneen siivous sekä kaappien ja parveketilan puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja parvekelasien pesu. Asukkaat voivat osallistua toimintakyksensä mukaisesti siivoukseen.

Palveluntuottaja vastaa muuttosiivouksen toteutuksesta ja kustannuksista asukasvaihtojen yhteydessä.

6 Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Keusote voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Palo- ja pelastus- ja poistumissuunnitelma tulee olla laadittuna ja se tulee olla yksikössä kaikkien nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa Keusotelle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa. Hätätilanteiden varalle palveluntuottajalta löytyvät tulostetut asiakaslistat, joista ilmenevät käyntimäärät ja asiakkaiden/omaisten yhteystiedot.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Lisäksi palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisen hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalin sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan asiakkaan ikä, yksilölliset tarpeet ja vastata niihin sekä tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Tuotettujen palveluiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Toiminnan tulee tukea asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toimissa siten, että ne säilyisivät tai parantuisivat.

Palveluntuottajalla tulee olla kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva, kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, joka korvaa kolmannelle osapuolelle aiheutettuja henkilö ja esinevahinkoja. Palveluntuottaja huolehtii myös oman henkilökuntansa ja omaisuutensa lakisääteisistä työnantajavelvollisuuksista.

7 Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan RAI- arviointiin yhteistyössä ikäihmisten ja vammaisten valvontayksikön kanssa. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajalla on käytössään oma asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet. Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja toiminnan sisältöä omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tai vastaavaan asiakirjaan. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin. Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Palveluntuottajan tulee edellisen lisäksi kirjoittaa kuuden (6) kuukauden välein ja aina kun palvelu päättyy hoitopalautepalveluseteli asiakkaasta Palse.fi- järjestelmään. Lisäksi järjestelmään tulee liittää kuuden (6) kk:n välein RAI- järjestelmässä tehty asiakaskohtainen "Perusraportti Henkilöprofiili" sekä "Mittiarvojen vertailu". Ensimmäinen raportti tulee liittää kahden (2) kuukauden kuluttu asiakkuuden alkamisesta ja tämän jälkeen aina puolivuositain. Mikäli teillä ei ole käytössänne RAI- järjestelmää, niin ilmoittakaa siitä asumispalvelukoordinaattorille, niin toimitamme teille erilliset laatuksymykset vastattavaksi samalla aikataululla.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Keusoten lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Keusoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä, asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa, sekä huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaisissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto ja muut Keusoten palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot kuten HILMO JA avoHILMO tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Myös Keusote kerää asiakaspalautetta ja tekee asiakaspalautekyselyitä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

8 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaan kunnalla on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

8.1 Palvelutapahtumien laskutus

Palveluntuottaja kirjaa kerran kuukaudessa asiakaskohtaisen kuukausiraportin Palse.fi-portaalissa. Jos palveluasuminen päättyy kesken raportointijakson, kuukausiraportti tehdään mahdollisimman pian. Kuukausiraportilla palveluntuottajan tulee mahdollisen palveluasumisen alkamisen ja päättymisen ohella ilmoittaa toteutuneet palveluasumisen keskeytykset. Järjestelmä laskee automaattisesti organisaation ilmoittamien hintojen perusteella palveluntuottajalle palveluasumisesta korvattavan kuukausimaksun ja asiakkaalta laskutettavan omavastuuosuuden. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen. Laskutusjakso on yksi (1) kuukausi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästäan joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- poissaolopäivät on kirjattu
- kuukausiraportti on muodostettu
- laskuviite on muodostettu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37-38 § tai Kunnat 130a §
- laskulla näkyy Palse.fi-järjestelmästä saatu koontilaskuviite, joka ei ole sama kuin laskulle lisättävä Keusoten viitenumero

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Keusote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle. Keusoten maksuaika on 30 vuorokautta.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku.

8.2 Keskeytysten vaikutus hintaan

- Palveluntuottaja ei laskuta Keusotelta hoitovuorokauden hintaa, jos asiakas on poissa terveyskeskus- tai sairaalahoidon vuoksi. Palveluntuottaja keskeyttää myös asiakkaalta perittävän maksun.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan tilapäisestä poissaolosta (esim. omaisen luona olo) hoitopäivähinnan 5 hoitopäivän ajalta. Keusote laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun vastaavasti 5 hoitopäivän ajalta, maksu keskeytyy vasta tämän jälkeen.
- Asiakkaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen, palveluntuottaja laskuttaa Keusotea ainoastaan asiakkaan saapumispäivältä, ei lähtöpäivältä.
- Jos palvelun keskeytys jatkuu koko kuukauden, maksua ei peritä lainkaan.
- Asiakkaan kuolemantapauksissa laskutus Keusotelta lopetetaan kuolemaa seuraavana päivänä.

8.3 Asiakkaan laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti suoraan asiakkaalta. Asiakas huolehtii itse omavastuuosuuden maksamisesta. Asiakkaan laskutuksesta tulee sopia asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa. Sopimuksessa tulee sopia miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakasta ja kuinka usein. Laskulla tulee ilmetä palveluiden arvonlisäverottomuus. Asiakkaalle tulee varata 14 vrk maksuaika laskun maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä.

Mikäli asiakas ei jostain syystä ole pystynyt suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle viipymättä. Viranhaltija selvittelee mistä maksun suorittamisen ongelmat mahdollisesti johtuvat. Mikäli arvioidaan ettei jatkossakaan asiakas pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, päätetään palveluseteli ja arvioidaan palvelunjärjestämistapa uudelleen.

9 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähehtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Keusote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli Keusote lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keusotelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

LIITE 1

Asumispalvelujen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet.