

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

Elokuu 2011

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa	3
1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	3
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kunnan velvoitteet	7
5 Verotus	8
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8
Palvelukohtainen osio – tehostettu palveluasuminen	9
7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat	9
8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus	9
9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	10
10 Palvelun sisältövaatimukset	10
11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	14
12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	14
13 Eriyisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	14
14 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	15
14.1 Palvelukerran peruutus	15
14.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	15
14.3 Palvelun virhe	15
14.4 Palvelun viivästyminen	15
14.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	16
14.5.1 Oikaisu/hyvitys	16
14.5.2 Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä	16
14.5.3 Sopimuksen purku	16
14.5.4 Vahingonkorvaus	16
14.6 Reklamaatio ja palaute	16
14.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen	16
14.8 Salassapitovelvollisuus	17
15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	17
16 Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta	17
17 Palveluiden sallittu hinnoittelu	17
18 Tietojärjestelmät	18
19 Muut erityiset määräykset	18
19.1 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	18
Liitteet:	19
Liite 1 Tehostetun palveluasuminen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit	20
Liite 2 Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä	28
Liite 3 Tiedote asiakkaille tehostetun palveluasuminen palvelusetelistä	30
Liite 3a Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelut	33
Liite 4 Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi	37
Liite 5 Toimintaohje kunnan työntekijöille	40

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
3. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
4. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi; ja
5. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

2 Asiakkaan asema

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

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopusuorituksen säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

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

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot.

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

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

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimusosapuolilleen eli palvelun tuottajalle.

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

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

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

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3 Palvelun tuottajan velvoitteet

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

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

1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

2. Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

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

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

3. Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

4. Vakuutusurva

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

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

5. Toimitilat

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

6. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

7. Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

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

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

8. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan asiakkaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.

9. Tiedonanto kunnalle

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

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

10. Potilasasiakirjat

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

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

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

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

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

11. Markkinointi

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

12. Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kunnan asettamat muut vaatimukset

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

Hyväksymisen peruuttaminen

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

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

4 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalta tavalla.

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

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksetaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

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

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

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

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

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

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

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

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palvelukohtainen osio – tehostettu palveluasuminen

7 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät nykyiset tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

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

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Tehostetun palveluasumisen asukkaita kuvaavat jotkin seuraavista määrittelyistä:

- asukkaiden toimintakyky on selvästi alentunut
- asukkaat tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan
- asukkaat tarvitsevat liikkueessaan apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- asukkailla voi olla virtsanpidätyskyvyttömyyttä
- asukkailla voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia
- asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- asukkaiden muistitoiminnot ovat alentuneet
- ryhmäkotiasumista tarvitsevien asukkaiden muistitoiminnot ovat vaikeasti tai keskivaikeasti alentuneet ja heillä on diagnosoitu vaikea/keskivaikea dementia.
- ryhmäkotiasumista tarvitsevilla voi olla karkailutaipumusta, ja he tarvitsevat tästä syystä valvottua asuinympäristöä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

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

8 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikarajoitus

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

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

9 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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

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

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

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

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

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

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

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Palveluyksikön toiminnan tulee perustua ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

10 Palvelun sisältövaatimukset

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

Palvelun tuottajan tulee täyttää muun muassa seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset:

Palvelukuvaus

Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, yhden hengen huone ja wc-pesutila omassa käytössään. Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään. Ryhmäkodin asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen omassa kodissaan kuolemaansa asti, ellei hänelle tule tarvetta hoidontarpeensa takia siirtyä sairaalahoitoon.

Palvelukuvaus:

- ympärivuorokautinen perusturva: henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito, apu, ohjaus ja tuki palvelukodin henkilöstöltä
- ammattitaitoisen henkilöstön tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä, osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaan arjen elämään ja askareisiin sekä harrastuksiin ja ulkoiluun
- omahoitajan palvelut ja tuki sekä yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- tarvittavat sairaanhoitopalvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan
- tarvittava peseytymisapu viikoittain saunassa tai suihkussa
- henkilökohtaisesta päivittäishygieneiasta ja puhtaudesta huolehtiminen, wc-käyntien opastaminen tarpeen mukaan ympäri vuorokauden
- aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan päivittäin (palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala)
- vaate- ja liinavaatehuollosta huolehtiminen
- asumisympäristön siivouksesta huolehtiminen päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous

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

Palvelun tuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palvelun tuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. (Huom. tässä on eroja kunnittain; osassa vuokra kuuluu tuotteen hintaan, osassa ei.)

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

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

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

Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

- Palveluntuottaja:
- Toimintayksikkö:
- Y-tunnus:
- Osoite:
- Yhteyshenkilö:
- Puhelinnumero:
- Sähköpostiosoite:
- www osoite:

Sekä tieto siitä, mitä palveluyksikkö tarjoaa palvelusetelillä:

- vanhusten tehostettua palveluasumista. Yksikössämme näitä paikkoja on yhteensä xx kpl
- vanhusten tehostettua palveluasumista ryhmäkodissa. Yksikössämme näitä paikkoja on yhteensä xx kpl

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

Kunta voi myös määritellä palveluyksiköiden maantieteellisen sijainnin.

Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot:

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

Tilat, laitteet ja välineet

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

Tilat, laitteet ja välineet:

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

Henkilöstömitoitus

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin, kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.
- Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
- Sairaanhoitaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.
- Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

Laadun hallinta

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

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtäväkuvat).

- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimukset. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma mukaan lukien oman valvonnan ja itse-oikaisun toteutuminen.
- Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja.

Palvelun sisällön vaatimukset

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

Palvelun sisällön vaatimukset:

- Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön. Asiakas ja omaisen/läheinen ovat tietoisia siitä, kuka omahoitaja on.
- Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).
- Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
- Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.
- Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.
- Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.
- Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään

Ateriat

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

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

Turvallisuus

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

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

- Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon (ml. turvapalvelut) palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Muut palvelukodissa tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse, esim. fysioterapia- tai kamppaamopalvelut.

12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Tieto keskeytyksistä hoidossa toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan kuuden (6) kuukauden välein ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Näistä tulee lähettää tiedot kunnalle.

13 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita: Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Asiakkaalle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa hänet vähintään kerran (1) vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
- Toimintayksikön riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Kunnalle toimitetaan kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kunnalle toimitetaan myös muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot.
- Palvelun tuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta, sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

- Jokainen asiakasrekламаatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasrekламаatioon kirjallisesti.

14 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

14.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

14.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

14.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta 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 antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiaa perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

14.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa

14.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

14.5.1 Oikaisu/hyvitys

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

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

14.5.2 Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

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

14.5.3 Sopimuksen purku

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

14.5.4 Vahingonkorvaus

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

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

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

14.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

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

14.7 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.

14.8 Salassapitovelvollisuus

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

15 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

16 Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

17 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin ei aseteta erillistä hintakattoa.

Maksukäytäntö:

- Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palvelun tuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa vähintään kolme (3) kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusetelin suuruisen summan.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa kunnalta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden 5. päivään mennessä.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden 5. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

18 Tietojärjestelmät

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

19 Muut erityiset määräykset

19.1 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

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

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Liitteet:

- Liite 1. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit (s. 20)
- Liite 2. Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä (s. 28)
- Liite 3. Tiedote asiakkaille tehostetun palveluasumisen palvelusetelistä (s. 30)
- Liite 3a. Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelut (s. 33)
- Liite 4. Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi (s. 37)
- Liite 5. Toimintaohje kunnan työntekijöille (40)

Liite 1

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit

Hakemus vanhusten tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajaksi

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

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

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

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

Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

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

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

1. Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot:

		kyllä	ei
1.1.	Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.		
1.2.	Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.		
1.3.	Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin		
1.4.	Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti		

2. Tilat, laitteet ja välineet

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

		kyllä	ei
2.1.	Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.		
2.2.	Asiakkailla on voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.		
2.3.	Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana		
2.4.	Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.		
2.5.	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.		

3. Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

		kyllä	ei
3.1.	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, liite 2.		
3.2.	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.		
3.3.	Sairaanhoidaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.		
3.4.	Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.		
3.5.	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.		

4. Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten, terveys- ja kulttuuripalvelujen toimijoiden sekä kaupungin kanssa.

		kyllä	ei
4.1	Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.		
4.2	Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.		
4.3	Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyt oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään 3 vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.		

5. Laadun hallinta

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

		kyllä	ei
5.1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).		
5.2	Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.		
5.3	Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.		
5.4	Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.		
5.5	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.		
5.6	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.		
5.7	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.		

6. Palvelun sisällön vaatimukset

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

		kyllä	ei
6.1	Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.		
6.2	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.		
6.3	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.		
6.4	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).		
6.5	Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).		
6.6	Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.		
6.7	Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Hänelle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.		
6.8	Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.		
6.9	Asiakkailla järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.		
6.10	Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.		
6.11	Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.		
6.12	Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään		

7. Ateriat

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

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

8. Turvallisuus

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

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

		kyllä	ei
8.1.	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.		
8.2.	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.		

9. Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan kaupungin X määrittelemän aikataulun mukaisesti.

		kyllä	ei
9.1	Kaupungin X edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot		
9.2	Kaupungin X muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.		
9.3	Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kaupungin tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.		
9.4	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.		

10. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

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

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

11. Maksukäytäntö

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen kaupungilta X asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summaan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 5. päivään mennessä.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kaupungille joka kuukauden 5. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

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

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

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

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys _____
(yrityksen allekirjoitusosoituksen omaavat)

Palveluntuottajan on toimitettava kaupungille seuraavat liitteet:

Aluehallintoviranomaisen toimilupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelun antamisesta

Ennakkoperintärekisteriote

Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista

Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista

Kopio vastuuvakuutusotteesta

Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen

Työeläkemaksuista vakuutusyhtiön todistus

Palvelun hinta asiakkaalle

Palvelutuotteet ja palvelukuvaukset asiakkaille annettavasta palvelusta ja esite

Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää

luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedon Rating Alfa -raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)

HAKEMUKSEN PALAUTUSOSOITE:

Liite 2

Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

VALVIRAN MUKAAN OPISKELIJOITA VOI ANNETUIN EHDoin KÄYTTÄÄ TILAPÄISESTI TYÖVOIMANA

Valvira on ohjeistanut ja ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden toimimiseen tilapäisesti opiskelemaisensa alan työtehtävissä. Seuraavassa soveltuvin osin poimintoja Valviran ohjeista:

Laillistettu ammattihenkilöitä ovat lääkäri, hammaslääkäri, proviisori, psykologi, puheterapeutti, ravitsemusterapeutti, farmaseutti, sairaanhoitaja, kättilö, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, laboratoriohoitaja, röntgenhoitaja, suuhygienisti, toimintaterapeutti, optikko ja hammasteknikko (17 nimikettä). Edellä mainittuja ammatteja saa harjoittaa vain ao. laillistettu ammattihenkilö.

Suomessa tai ulkomailla em. alaa opiskeleva voi toimia tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee, sen jälkeen kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa kyseisen koulutuksen opinnoistaan.

Jokaiselle terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan nimeää terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimintayksikkö. Ohjaajan on toimittava samassa toimintayksikössä kuin opiskelija. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Työnantajan velvollisuus ja vastuu 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 hyväksyttävästi. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat. Työnantajan vastuulla on varmistaa opiskelijan edellytykset toimia tehtävässä

Rajoitus: Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

Nimikesuojatun ammattihenkilön ammattinimikkeitä ovat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaan lähihoitaja (ja 12 muuta nimikettä).

Vuoden 2008 alusta voimaan tulleella asetusmuutoksella apuhoitaja, hammashoitaja, jalkojenhoitaja, kuntahoitaja, lastenhoitaja, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, mielenterveyshoitaja, mielisairaanhoitaja ja perushoitaja nimikkeet poistettiin asetuksesta, koska kyseisiä koulutuksia ei enää järjestetä Suomessa. ... Edellä lueteltujen nimikkeiden mukaisen nimikesuojauksen saaneet katsotaan kuitenkin edelleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi ja heillä on oikeus käyttää ammattinimikettään.

Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammateissa voivat toimia muutkin henkilöt tai kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Näillä henkilöillä tulee olla hoitamaansa tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä. Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin, työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä.

OPISKELIJOIDEN PALKKAMINEN TILAPÄISEKSI TYÖVOIMAKSI KOTIHOIDON PALVELUJEN TUOTTAMISESSA

Koska lainsäädännöllisesti ei ole esteitä sille, että sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelijoita voisi palkata tilapäisesti suorittamaan ennalta määritettyjä ja sovittuja työtehtäviä. Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin:

- 1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän
 - a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä
 - b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi
 - c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk (jolloin turvataan myös, ettei henkilöstö turhaan vaihdu)
- 2) työsuhteisiin palkattavat terveydenhuollon alan opiskelijat (mm. sairaanhoitaja ym.) täyttävät Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna ja opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli kymmentä vuotta ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 3) työsuhteisiin palkattavat nimikesuojattujen alojen opiskelijat (mm. lähihoitaja ym.) voidaan palkata suorittamaan kodinhoidollisia hoivan tehtäviä, kun opinnoista on kaksi kolmasosaa suoritettuna ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 4) lähihoitajataso opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti kotisairaanhoidollisiin tehtäviin
- 5) työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjaajan
- 6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason
- 7) palveluntuottaja pyydettyään toimittaa listan työntekijöinä käyttämistään opiskelijoista, heidän työsuhteidensa pituudet ja määritetyt työtehtävät
- 8) edellä mainittua vähäisemmän opintojen määrän suorittaneet opiskelijat voidaan ottaa tilapäisesti suorittamaan palvelusopimuksessa määritettyjä kotihoidollisia tukitehtäviä kun palveluntuottaja on arvioinut ko. henkilön kyvyt, soveltuvuuden, vastuullisuuden sekä asiakaslähtöisen työtöiden riittäviksi.

Liite 3

Tiedote asiakkaille tehostetun palveluasumisen palvelusetelistä

Mikä palveluseteli on

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu yli 65-vuotiaiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palvelukodin hoidon ja hoivan kustannuksista setelin suuruisen summan. Hoivan ja hoidon kustannukset kattavat myös yksikön yhteisiin tiloihin, valvontaan ja turvajärjestelyihin liittyviä kuluja. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa palvelukodin	Asiakas maksaa itse
• hoivan ja hoidon kustannukset palvelusetelin arvoon asti	• vuokran
	• lääkkeitä
	• muut kulut
	• omavastuuosuuden

Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus hoivan ja hoidon kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

Esimerkki, kun asiakkaan bruttotulot ovat 1600 €/kk ja palvelutalon kustannukset ovat 2836 €/kk, on asiakkaan omavastuuosuus 700 €/kk ja palvelusetelin arvo 2136 €/kk.

Hoivan ja hoidon kustannukset
<u>vähennetään palvelusetelin arvo</u>
= > asiakkaan omavastuuosuus

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

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus muuttaa itselle mieluisimpaan palvelutaloon, myös jonotusaika saattaa lyhentyä.

Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kaupungin järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa kaupungin X ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot. Palvelusetelituottajaksi hyväksytyt palveluntuottajat ovat sitoutuneet mm. yövalvonnan järjestämiseen, asukkaan terveydentilan seuraamiseen ja arviointiin, päivittäisissä toiminnoissa avustamiseen sekä hoitamaan asiakkaan loppuun asti.

Palvelusetelin hakeminen

Tehostetun palveluasumisen hakeutumisprosessi on kuvattu kaupungin X internet-sivuilla ja siellä on opastettu ottamaan yhteyttä Kotitori-lkäpisteeseen tai oman alueen kotihoidon asiakasohjaajaan mikäli kuntalainen haluaa hakeutua asumispalvelujen piiriin. Internet-sivuilta löytyy myös kyseessä olevien tahojen yhteystiedot. Kuntalainen voi myös käydä henkilökohtaisesti Kotitori-lkäpisteessä tapaamassa palveluneuvojaa. Palvelujen hakeminen; kaupungin www-sivut.

Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailta, jotka täyttävät nykyiset tehostetun palveluasumispalvelujen piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi. Kun asiakkaan hoitoratkaisu on tehostettu palveluasuminen, asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön palvelusetelin. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin työntekijän kanssa. Myönnettävän palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot. Myös omaisen halukkuus osallistua asiakkaan asumiskustannuksiin selvitetään kaupungin työntekijän kanssa. Asiakasohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoja asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia.

Jos asiakkaalle on myönnetty tehostetun palveluasumisen palveluseteli hän voi valita palveluntuottajaksi hyväksytyjen listalta mieluisan palvelukodin.

Valittuaan itselleen sopivan palvelukodin ja saatuaan sieltä paikan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin irtisanomisajan pituus ja irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran taso, ateriamaksujen suuruus, perusmaksun suuruus sekä palvelumaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempiketoisia katkoksia.

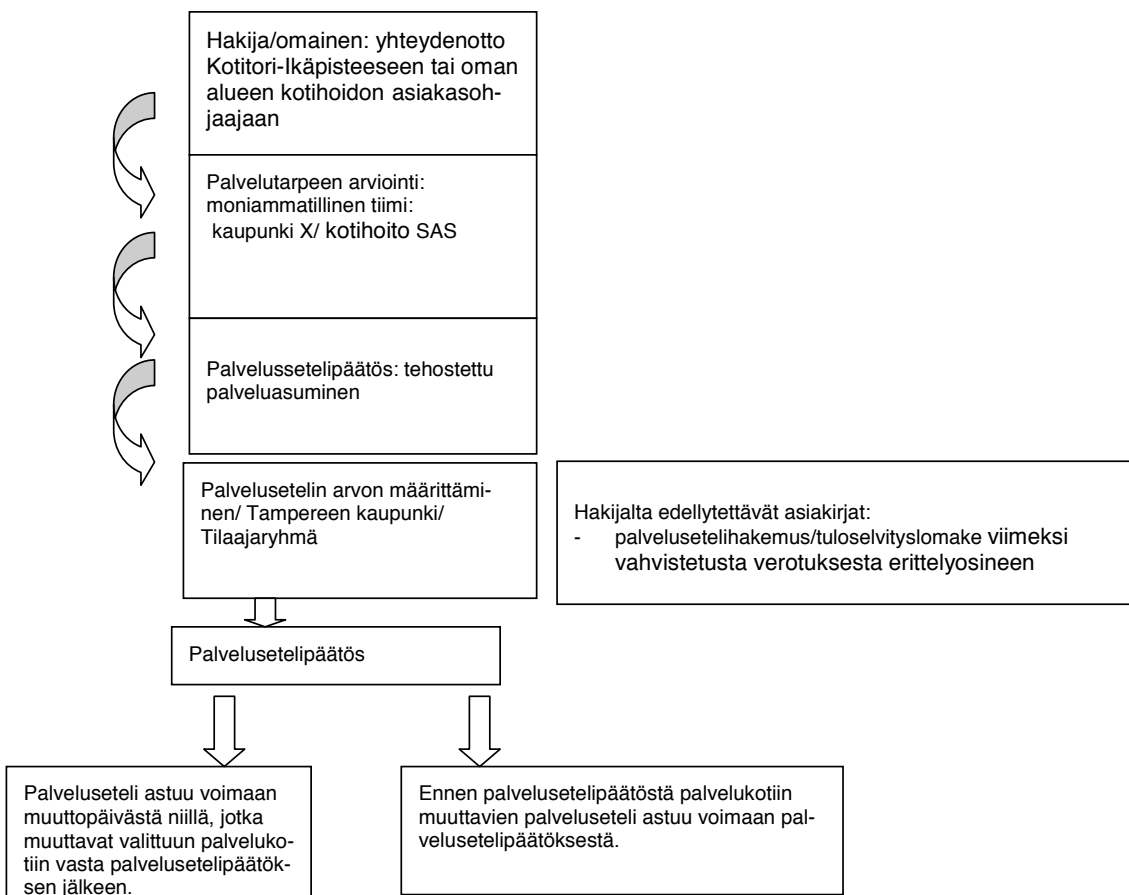
Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kaupungilta X saamansa palvelusetelin/palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut (vuokra) palveluntuottaja laskuttaa suoraan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

Ennen palvelusetelipäätöstä palvelukotiin muuttaneen palveluseteli astuu voimaan palvelusetelipäätöksestä lukien, kun hoitoratkaisu on tehostettu palveluasuminen. Palvelukotiin palvelusetelipäätöksen jälkeen muuttaneille palveluseteli myönnetään muuttopäivästä lähtien.

Mikäli palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ei ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy kaupungin palvelujen piiriin. Kaupungin paikka joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida. Tuottajan tulee informoida myös omaisia asiasta.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Palvelusetelin hakuprosessi ja asiakirjat



Palveluseteliä hakevan (palvelutarpeen arviointi tehty tai käynnistynyt) tulee toimittaa seuraavat lomakkeet:

- palvelusetelihakemus/tuloselvitys sekä
- verotuspäätös viimeksi toimitetusta verotuksesta

Mikäli tulot muuttuvat oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa yhteyttä kaupungin asiakasohjaukseen.

Palveluseteliä hakevan tulotietoja ja mahdollista omaisten osuutta asumiskustannusten rahoitukseen selvitetään palvelusetelin suuruuden määrittämisen lisäksi, siksi että hakijalla olisi todellinen mahdollisuus asua itse valitsemassaan palvelukodissa.

Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa asiakasohjaajalle, joka on laittanut hakemuksen vireille, palvelutaloon muuttopäivän (kotoaan muuttava).

Palvelusetelin käyttäjän asema

Kuluttajansuoja

Palvelujen tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden normit. Palvelusetelilaissa on säädetty, että kuluttajariitalautakunnassa voidaan käsitellä palveluntuottajan ja kuluttajan erimielisyydet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajansuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajansuojalaki 5 §).

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden (mm. markkinoinnin oltava asianmukaista ja sopimusten kohtuullisia) ja sopimusoikeuden säädökset ja oikeusperiaatteet. Jos asiakas ostaa omalla kustannuksellaan muuta palvelua palvelutalosta tai muualta, myös siihen voidaan soveltaa kuluttajansuojalakia. Tällaisia palveluja voisivat olla esim. fysioterapia- tai kampaamopalvelut.

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

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

Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Tuottajien hinnat

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät tuottajien omilta internet-sivuilta. Useimmiten tarkan hintatiedon voi saada vain soittamalla kyseiseen yksikköön. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

LISÄTIEDOT:

Työntekijä _____

Puhelinnumero _____

Soittoaika _____

Mikä palveluseteli on?

Palveluseteli on vaihtoehto kunnan itse tuottamalle tai ostamalle palveluasumiselle. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajat, joiden palveluihin palveluseteliä voi käyttää. Luettelo palveluntuottajista hinnastoineen löytyy Tampereen kaupungin verkkosivuilta www.tampere.fi/perhejasosiaa-lipalvelut/ikaihmiset/palveluseteli. Tietoja saa myös Kotitorilta www.tampereenkotitori.fi ja puh. 03 5656 5700.

Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan tuottamasta palveluasumisesta palvelusetelin arvon mukaisen kustannuksen. Palveluseteliä käytetään palveluasumiseen kuuluvan ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon, kotisairaanhoidon sairaanhoidon ja täysihoidon toteutun ateriapalvelun järjestämiseen. Tarkempi sisältö on määritelty palveluntuottajalle annetuissa ohjeissa, kun he ovat hakeutuneet hyväksytyksi palveluntuottajaksi. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluja, vaan asiakas maksaa ne itse.

Palveluntuottajan perimän hinnan ja palvelusetelin arvon erotus jää asiakkaalle omavastuuksi. Lisäksi asiakas maksaa asunnostaan vuokran, omat lääkkeensä ja muut henkilökohtaiset menonsa. Palveluseteliä kaupunkia ei peritä asiakasmaksuja kuten kaupungin ostosopimuksiin perustuvassa palveluasumisessa.



Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelut

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli



Kenelle tehostetun palveluasumisen seteli on tarkoitettu?

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu yli 65-vuotiaiden ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Palveluseteli myönnetään kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen.

Kun asiakkaan hoitoratkaisu on tehostettu palveluasuminen, asiakas voi itse valita, ottaako hän palvelusetelin käyttöönsä vai haluaako hän saada palvelut muilla tavoin. Palvelusetelin etuna on asiakkaan valinnanvapauden lisääntyminen, koska hän voi itse valita palvelutalon hyväksytyjen tuottajien listalta. Palvelusetelillä mieluisaan palvelutaloon saattaa päästä muuttamaan nopeammin.

Palvelusetelin hakeminen

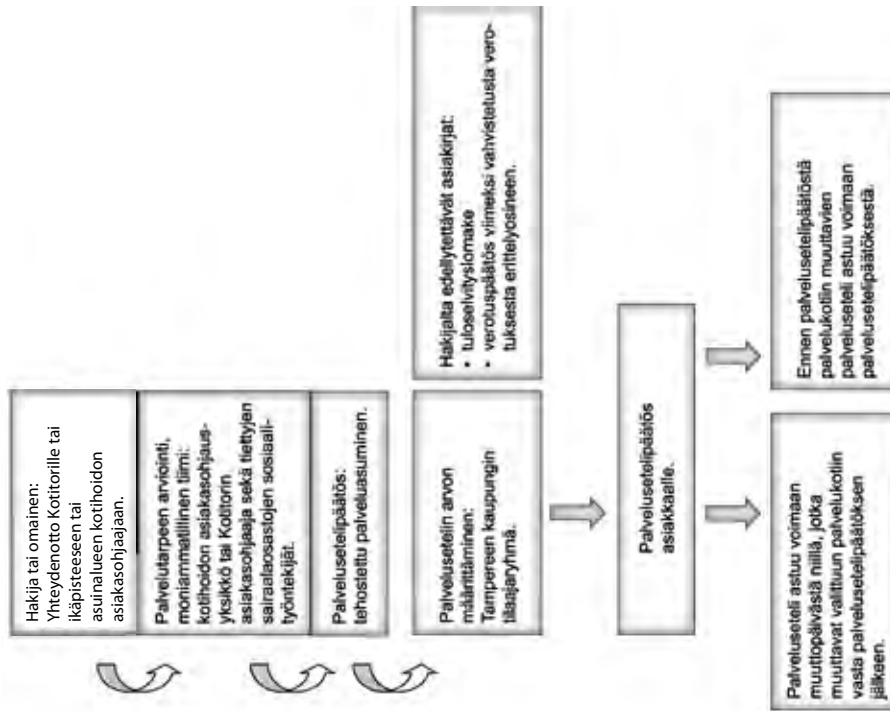
Palvelusetelin hankkimista harkitsevan ikäihmisen tai hänen omaisensa kannattaa ottaa yhteyttä Kotitoriin. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin työntekijän kanssa. Asiakasohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoisista asiakkaalle aiheuttavia kustannuksia. Palveluseteli on henkilökohtainen. Palveluseteli myönnetään ikäihmiselle, jonka palvelutarpeen arvioinnissa on todettu hyötyvän tehostetun palveluasumisen palveluista. Myönnettävän palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot.

Palveluseteliä hakeva asiakas toimittaa ikäihmisten asiakasohjauksen yksikköön seuraavat lomakkeet:

- tuloseivitys
- verotuspäätös viimeksi toimitetusta verotuksesta.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tietoa siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Palvelusetelin hakuprosessi ja asiakirjat



Palvelutalon valinta ja asiakkuuden solminen

Asiakas valitsee itse sen palvelutalon, johon hän haluaa muuttaa. Valinta tehdään niiden palvelutalojen joukosta, jotka Tampereen kaupunki on hyväksynyt palveluntuottajiksi. Palvelusetelituottajien tarkat hintatiedot saa soittamalla palveluntuottajalle tai katsomalla tuottajien omilta internetisivuilta. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan. Kun sopiva palvelutalo on löytynyt ja asiakas on saanut palvelutalosta paikan, asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palvelun tuottamisesta. Sopimuksessa tulee olla ainakin irtisanomissajan pituus ja irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran suuruus, palvelumaksun suuruus ja maksun muutosten perusteet. Sopimuksessa tulee myös määritellä, mitä palvelua palvelumaksun vastineeksi asiakas saa, eli palvelu- ja hoitosuunnitelma. Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos palveluun tulee katkoksia esimerkiksi sairaalahoidon takia.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kaupungin tekemän palvelusetelipäätöksen, josta ilmenee palvelusetelin arvo. Palvelusetelin käyttö alkaa siitä päivästä, kun asiakas muuttaa palvelutaloon. Ennen päätöstä palvelutaloon muuttaneiden asiakkaiden palveluseteli on voimassa palvelusetelipäätöksen tekopäivästä alkaen. Palvelutalon velvollisuutena on ilmoittaa palvelutaloon muuttopäivä sille asiakasohjajalle, joka laittaa asiakkaan palvelusetelihakemuksen vireille.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta, vuokran ja muut mahdolliset palvelusopimuksessa sovitut maksut suoraan asiakkaalta sopimuksessa sovittuna ajankohtana. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tehostetusta palveluasumisesta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään tämän hinnan.

Palvelusetelin voimassaolo

Palveluseteli myönnetään vuoden 2011 loppuun ja sen jälkeen setelin voimassaolo ja palvelusetelin arvo tarkastetaan kahden vuoden välein.

Palvelutalon vaihtaminen

Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palvelutaltoa ja edelleen jatkaa palvelusetelin käyttöä, hän valitsee uuden palvelutalon Tampereen kaupungin ylläpitämiä palveluntuottajien listalta. Asiakas irtisanoo sopimuksen sen palvelutalon kanssa, josta hän haluaa muuttaa pois ja solmii uuden sopimuksen palvelutalon kanssa, johon hän haluaa muuttaa. Irtisanomisen ehdot löytyvät sopimuksesta, jonka asiakas on palvelutalon kanssa tehnyt. Uusi palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan muuttopäivän Tampereen kaupungin ostopalvelutiimiin. Palvelusetelin arvo säilyy samana, elleivät asiakkaan tulot ole muuttuneet.

Palvelusetelin käytöstä luopuminen

Mikäli asiakas luopuu palvelusetelin käytöstä, hän siirtyy Tampereen kaupungin järjestämien palvelujen piiriin. Tällöin asiakas ottaa yhteyttä ympärivuorokautisen hoidon asiakasohjaukseen. Kaupungin tarjoamaa palvelutalopaikkaa joutuu todennäköisesti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa palvelusopimuksen. Palvelujen tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden normit. Palvelusetelilaisa on säädetty, että kuluttajariidatautakunnassa voidaan käsitellä palveluntuottajan ja kuluttajan erimielisyydet. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttajasiames ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajansuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajansuojalaki 5 §).

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

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

Palvelusetelin vastaanottanut on oikeutettu Kelan etuuksiin ja vuokran osalta asumistukeen siten kuin niistä säädetään. Palvelusetelin ylittävältä palvelumaksun osasta ei voi saada kotitalousvähennystä, mutta sitä voi saada sellaisten lisäpalveluiden ostamisesta, joita palveluseteli ei kata (Tuloverolaki 127 a §).

Lisätietoja

Kotitorilta:
ma–pe klo 8.30–15.30, puh. 03 5656 5700
www.tampereenkotitori.fi

Asiakasohjaajilta:
www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/kotiin/kotihoito/palvelujenhakeminen

Asiakasohjaajan haku: www.tampere.fi/ekstrat/sote/kotihoito/
Asiakasohjaajat ovat tavoitettavissa arkisin klo 8.30–15.30.
Kaupungin vaihde: 03 565 611 ma–pe klo 8.30–15.45.
Ostopalvelutiimi: 050 564 7299

Palvelusetelistä:
www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/palveluseteli



Kuvat: Sirpa Koivu

Liite 4

Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus. Hyväksytyt tuottajat lisätään palvelusetelituottajalis-talle, jonka asiakas saa kaupungin www-sivuilta ja/tai kaupungin työntekijältä.

Kaupunki ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajille.

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

Kaupungilla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palvelun-tuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa pal-velujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palve-luntuottaja ei täytä palveluntuottajan hyväksymiskriteereissä ja sen liitteissä mainittuja ehtoja, kriteerejä ja ohjeita. Näissä tapauksissa hyväksyminen peruutetaan ja palveluntuottaja poistetaan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Palvelusetelin hakeminen

Kaupunki tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelun. Palvelusetelin käyttömahdol-lisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai omaistensa avustuksella itselleen tehostetun palveluasumisen paikan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Lähtökohtaisesti edellytetään, että asiakas voi asua valitsemassaan palvelutalossa elämänsä loppuun asti. Palvelusetelisitoumuksella kau-punki sitoutuu maksamaan tehostetun palveluasumisen kustannuksia enintään myönnetyn palveluse-telin arvoon asti. Palveluseteli voidaan kohdistaa ainoastaan hoivan ja hoidon maksuun. Vuokran asia-kas maksaa erikseen.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelutalon, palvelutalo ja asiakas tekevät keskenään palve-lusopimuksen. Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelisitoumuksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Setelin arvon ylime-nevän osan palvelumaksusta ja vuokran palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuk-sessa sovittuna ajankohtana.

Palveluntuottajan velvollisuus on lähettää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kolmen viikon kuluessa asiakkaan muuttopäivästä lukien kaupungin IKI-SAS -ohjaajille.

Laskutus

Tehostetun palveluasumisen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voi-massa muuttopäivästä lukien.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelutarpeen arvioinnissa todettuun hoivan ja hoidon maksuun. Pal-velusetelillä ei voida maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

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

Kaupunki ei ole velvollinen suorittamaan koko palvelusetelin arvoa asiakkaalle, jos kaupungin myön-tämän palvelusetelin arvo on suurempi kuin palvelun kokonaishinta. Kaupungin vastuu rajoittuu siis todellisuudessa maksettuaan hintaan.

Maksukäytäntö (palvelutuottajan hyväksymiskriteerit 3/2010):

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.

Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.

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

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen kaupungilta X asiakkaalle annetun palvelusetelin arvon mukaisen summaan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 5. päivään mennessä.

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

Jos hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 14 vrk ajaksi tilaaja maksaa tuottajalle näiltä päiviltä 100 % asiakkaan palvelusetelin arvosta. Tämän ylimenevältä osalta tuottaja ei voi laskuttaa kaupunkia. Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa.

Laskutusosoite: xx

Laadunvalvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kaupungilla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Kaupungilla on oikeus tehdä palvelukotien asukkaille toimintakykyä ja palvelun laatua kuvaava RAI (Resident Assessment Instrument)-arviointi. Palveluntuottajaa suositellaan ottamaan käyttöön RAI-järjestelmä.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Käytännössä säädösviitauksilla korostetaan velvoitetta kyseissä laeissa säänneltyjen asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioimiseen, asiakkaan hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon, palvelu- ja hoitosuunnitelma laadintaan, molemminpuolisen tietojen antovelvollisuuteen ja tietojen käsittelyyn sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttöön.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määrytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Jos asiakas palvelusetelillä on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen kaupungille ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi myös olla yhteydessä potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/ tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin hänelle tulee vastuu yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta ja sopivan kaupungin hyväksymän palveluntuottajan valitsemisesta.

Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, ja opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupai-
kassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä kaupungin X antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottaja ja kaupunki X sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii kaupunki X. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella palvelusetelituottajan hyväksymisen päättyessä asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan arkistomuodostus suunnitelman mukaisesti kaupungin X arkistoon.

Vahingonkorvausvelvollisuus

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

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

Liite 5 Toimintaohje kunnan työntekijöille

VIRANOMAISEN OHJE

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI

Mikä palveluseteli on

Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta, palvelumaksuun kohdistuvasta palvelusta setelin arvon suuruisen summan. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse. Palvelumaksu peritään hoidosta ja huolenpidosta, mukaan lukien ruoka. Palvelumaksu kattaa yksikön yhteisiin tiloihin, valvontaan ja turvajärjestelyihin liittyviä kuluja.

Palvelusetelin käyttöä säätelee mm. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 sosiaalihuoltolaki 1310/2003 ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003.

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus muuttaa itselle mieluisimpaan palvelutaloon.

Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kaupungin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta X:n kaupungin ikäihmisten palvelut sekä aluehallintoviranomainen. Hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot eli palveluntuottajien hyväksymiskriteerit.

Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailta, jotka täyttävät nykyiset tehostettuun palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty hoitotason arviointi (SAS-arviointi). Kun asiakas on täyttänyt SAS-arvioinnissa tehostetun palveluasumisen kriteerit, kaupunki voi tarjota hänelle palveluseteli käyttömahdollisuuden.

Myönnettävän palvelusetelin suuruus lasketaan samoin kuin tehostetun palveluasumisen asiakasmaksu eli siihen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot ja maksu määräytyy kotihoidon maksutaulukon mukaisesti. Asiakkaan/omaisen tulee itse täyttää tuloseelvitys palvelusetelin arvon määrittämistä varten ja lomake toimitetaan kaupungin asiakasmaksutoimistoon. Ainoastaan kokeilun ajan palvelusetelin käyttö on asiakkaalle samanhintaista kuin kaupungin ostopalveluna järjestämä tehostettu palveluasuminen.

Jos asiakkaalle on myönnetty palveluseteli hän voi valita mieluisan palveluntuottajan kaupungin hyväksytystä palveluntuottajasta.

Asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin irtisanomisajan pituus ja irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran taso sekä palvelumaksun (asiakkaan omavastuuosuus) suuruus. Sopimuksessa tulee määrittellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi. Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempiketoisia katkoksia.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa X:n kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoa vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut (mm. vuokra) palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteli myönnetään siitä päivästä lähtien, kun asiakas on muuttanut palvelutaloon.

Palveluasumisessa jo olevat saavat palvelusetelin kun heidän hoidon tarpeensa on kaupungin puolesta arvioitu täyttävän tehostetun palveluasumisen kriteerit, ns. palvelutarpeen muutos. Tällöin palveluseteli astuu voimaan seuraavan kuun alusta.

Mikäli palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ei ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy kaupungin palvelujen piiriin. Palvelusetelituottajayksiköiden kanssa on sovittu, että tuottaja ilmoittaa tilanteesta tilaajan asiakasohjausyksikköön 3 kuukautta ennen asiakkaan sopimuksen irtisanomista. Tuottajan tulee informoida myös omia asiasta.

Palvelusetelin myöntämistä koskevaan päätökseen voi hakea muutosta (SHL 45 § ja 46§). Palvelusetelipäätöksen yhteydessä saatte tiedon siitä, miten ja mihin päätöksestä voi valittaa.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin suuruus määräytyy kokeilussa samalla tavalla kuin nytkin, eli kotihoidon maksujen mukaisesti.

Kokeilun päättyttyä palvelusetelillä palvelutaloissa jo asuvien asukkaiden omavastuuosuus pysyy suunnilleen samanhintaisena kuin kaupungin asiakasmaksu. Muille palvelusetelin arvo määräytyy Ikäihmisten lautakunnan päätöksen mukaisesti.

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJAT 2011

Palvelusetelin sääntökirja – yleinen malli

PERUSTERVEYDENHUOLTO

Perusterveydenhuoltopalvelujen sääntökirja

Sisältö:

Yleislääkärin vastaanotto – sairaan lapsen tutkiminen ja hoito

Yleislääkärin vastaanotto – nuoren tai aikuisen elämä takaisin raiteilleen

Erikoislääkärin vastaanotto ja diagnostinen toimenpide

Perusterveydenhuollon sääntökirja – Oulun valinnanvapausmalli (*Tulossa syksyllä 2011*)

ERIKOISSAIRAANHOITO

Ortopedian sääntökirjat

Napsusormipotilaan leikkauksen sääntökirja

Polven nivelkierukan repeämän tähytysavusteisen leikkauksen sääntökirja

Keskihermopinnetilaan sääntökirja

Hyytelörakkopotilaan leikkauksen sääntökirja

Isovarpaan vaivasenluun (Hallux valgus) leikkauksen sääntökirja

Silmäsairauksien sääntökirjat

Glaukoomahoidon sääntökirja

Kaihileikkausten sääntökirja

SUUN TERVEYS

Hammashuollon sääntökirja (*Tulossa syksyllä 2011*)

KUNTOUTUS

Vuodeosastokuntoutuksen sääntökirja

VANHUSPALVELUT

Kotihoidon sääntökirja

Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

VAMMAISPALVELUT

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sääntökirja

PÄIVÄHOITO

Päivähoidon sääntökirja

Lisää tietoa palvelusetelin käyttöönotosta ja
sääntökirjoista Kuntaliiton verkkopalvelusta Kunnat.net.

Sääntökirjat ovat sähköisesti saatavilla osoitteessa
www.kunnat.net/palveluseteli ja www.sitra.fi/fi/Julkaisut.