



**Sosiaali- ja
terveyspalvelukeskus**

PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA 1.1.2020 ALKAEN

Kemin sosiaali- ja terveyslautakunta 7.11.2019

I YLEINEN OSA	4
1. Sääntökirja.....	4
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala	4
1.2. Sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika	5
2. Määritelmät.....	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
3.1 Asiakkaan asema	6
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
4. Palveluntuottaja	8
4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	8
4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä	8
4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	9
4.4. Valvonta	10
4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	10
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	14
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	15
7. Palvelun laskutus.....	16
7.1. Kemin kaupunki	16
7.2. Asiakas.....	16
8. Vastuut ja vakuutukset	17
9. Verotus	17
10. Hinnoittelu.....	18
11. Sähköinen palveluseteli.....	18
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	20
1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT	20
1.1. Säännöllinen kotipalvelu	20
1.2. Tilapäinen kotipalvelu	23
1.3. Palvelusetelin arvo kotipalvelussa.....	23
1.4. Laskutus kotipalvelun palvelusetelissä	24
1.5. Veteraanipalvelut	24
1.6. Omaishoidon palveluseteli.....	25
2. HENKILÖKOHTAINEN APU	26
2.1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	26

2.2. Sopimusosapuolet/ palvelusetelin käyttö	26
2.3. Sopimuksen syntyminen ja päättyminen/ irtisanominen	27
2.4. Palveluntuottajan velvollisuudet	27
2.5. Asiakkaan asema ja velvollisuudet.....	28
2.6. Palvelun sisältövaatimukset	28
2.7. Henkilökohtainen apu palveluasumisen yhteydessä/ palvelusetelin käyttö	29
2.8. Raha-asioiden hoito.....	29
2.9. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi.....	29
2.10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	29
2.11. Palvelujen hinnoittelu.....	32
3. Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen	33
3.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat	33
3.2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	33
3.3. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	34
3.4. Asiakastietojen dokumentointi	43
3.5. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa	44
3.6. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa	44
3.7. Laskutus Kemin kaupungilta ja asiakkaalta	44
Kotipalvelun palvelukuvaus Liite	46

I YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Kemin kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kemin kaupunki velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kaupunki järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia 1.1.2020 alkaen. Uudet palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjaa, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Palvelusetelituottajat hyväksytään 2 x vuodessa.

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

1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Kemin kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja

muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) 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 palveluntuottaja.

Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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 - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa tarkoitettua palvelun tuottajaa.

5. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille

palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

7. **Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton, se määrittää palveluntuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Enimmäishinta voi olla yksi hyväksymiskriteereistä palvelusta riippuen.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Kemin kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kemin kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

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

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Kemin kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Kemin kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemin kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien, päätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kemin kaupungin on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa 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 tulosidonnaisen 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 tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

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

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja

reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

4. Palveluntuottaja

4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna, hyväksyntä tehdään 2 x vuodessa. Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Kemin kaupungin verkkosivuilta.

4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain mukaiset yleiset ehdot.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Kemin kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Kemin kaupungin palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Palvelusetelilain edellyttämät hyväksymiskriteerit: kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ([922/2011](#)) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ([152/1990](#)) asetetut vaatimukset; ([22.7.2011/926](#)).

3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;

4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja

5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- *sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- *sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- * ei saa ko. toimintaan STEA:n avustusta tai muuta yhteiskunnallista tukea
- *yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- *toimintakertomus
- *päivitetty henkilökuntaluettelo
- *omavalvontasuunnitelma
- *veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- *vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- *YEL-vakuutustodistus
- *Lääkehoitosuunnitelma, jos tuottaa palvelua, johon kuuluu lääkehoito
- * Palvelun hinnat

Toimintakertomus ja liitteet lähetetään sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- *hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta

- *laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- *palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- *palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- *palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

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

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

4.4. Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Kemin kaupungin ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

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

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

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. 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 ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset tekevät ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kemin kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Kemin kaupungilla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee toimittaa Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle hakemuksen mukaiset viranomaisselvitykset automaattisesti 12 kuukauden välein omalta ja alihankkijoiden osalta.

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

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan 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 palveluntuottaja.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Kemin kaupunki on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottajan tulee informoida Kemin kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kemin kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain Kemi kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Kemin kaupungille huhtikuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Kemin kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan

tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

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

Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain

(339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia.

Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadita sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan kelpoisuuden omaava henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai kaupungin tuottamaa palvelua.

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Kemin kaupunki asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Kemin kaupunki toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa. Palvelun tuottaja huolehtii ja vastaa asiakirjojen rekisterin pidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakas-kertomukset) 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. Asiakirja tulee toimittaa kaupungille viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä. Kaupunki voi ohjeistaa palveluntuottaja asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä.

Palveluntuottaja ilmoittaa Kemin kaupungille rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Kemin kaupunki ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemin kaupungille. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. 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).

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemin kaupungille, Sosiaali- ja terveydenhuollon hallintoon, Keskuspuistokatu 30, 94100 Kemi.

Palvelun tuottajan ja Kemin kaupungin 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 perustuvat.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kemin kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

7. Palvelun laskutus

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemi kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://www.vaana.fi/> (entinen <https://www.palveluseteli.fi>)

7.1. Kemin kaupunki

Kemin kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä toimitetaan raportti toteutuneesta palvelusta /hoitopalaute. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Kemin kaupungilta jälkikäteen.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä laskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystalouden laskutuksen yhteyshenkilöt ovat toimistosiihteeri Helena Alaviiri, Mervi Katajamaa ja Jaana Holm

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

7.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuusuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuusuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms lisiä.

Kemin kaupunki laatii tarvittaessa asiakkaan ja tuottajan välisen sopimusmallin.

8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kemin kaupunki ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Kemin kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

9. 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:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten 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.

10. Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut (www.palveluseteli.fi), joilta käy ilmi käyntiosoitteet sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

11. Sähköinen palveluseteli

Kemin kaupunki käyttää Vaanan (ent. Palvelutili Oy:n) sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaana Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden. www.vaana.fi (ent. www.palveluseteli.fi)

Palvelutili - verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- *internet-yhteys
- *henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi (ent. www.palveluseteli.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Vaana Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (3 %/ 0.7%). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Jos asiakkaita ei ole, ei myöskään synny muita kuluja.

Palveluntuottajalta poistuu kuntalaskutus, kun veloitukset tehdään verkkopalvelussa. Tämä vähentää laskutukseen liittyvää työtä, nopeuttaa rahankiertoa ja helpottaa seurantaa. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tositemuoto kunnalle.

Palvelutili-yhteistyön ehdot:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositemuoto. Tositemuoto syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tositemuoto siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle

- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta (tehostetussa palveluasumisessa 0.7%) Vaana Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä)

Vaana Oy:n Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen

ma-pe klo 9.00-15.00

p. 040 172 3700

asiakaspalvelu@vaana.fi

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

1.1. Säännöllinen kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §: n mukaista asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.

Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotipalvelun tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Kemmin kaupunki on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman kotipalvelun sisältö, tarvittavat käyntikerrat sekä palveluun kuuluva aika viikossa (viikonpäivät) sekä palvelupäätöksen.

Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Palvelupyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00 - 16.00 välisenä aikana. Kotiutuville, jo säännöllisen kotipalveluiden piirissä oleville asiakkaille, joilla on palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma, palvelut on aloitettava sovittuna kotiutumisasajankohtana.

Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Kemin kaupungin tuottama kotipalvelu. Kotipalvelun henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilöstön työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 (STM 2017:6).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa asiakkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava STM:n lääkehoito-oppaan (Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL ohjaus 14/ 2015) mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Laatu

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito –ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty kotipalvelu perustuu Kemin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Kemin kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa Kemin kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot Kemin kaupungin päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle. Asiakkaan palveluntarpeessa

ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi päätöksen tehneelle asiakasohjaajalle, joka yhteistyössä tuottajan ja asiakkaan kanssa arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan päivittäisissä toiminnoissaan, ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan ja asiakkaan luvalla tarvittaessa omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Henkilökunta ei osallistu omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan Kemin kaupungin ohjetta.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

Kotipalvelun palvelukuvauksessa (liite) on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Kemin kaupungin hoitotarvikejakelun ohje).

Avaimet ja ovikoodit:

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMOja AvoHilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemin kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Palveluntuottaja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemlin kaupungille lopullista arkistointia varten.

1.2. Tilapäinen kotipalvelu

Tilapäisen kotipalvelun palvelusetelillä tarjotaan kotipalvelua ja kotipalvelun tukipalveluiksi luokiteltavia palveluja. Palveluseteli on tarkoitettu esim. kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta arjen toiminnoissa kokeville henkilöille lyhytkestoisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja selviytymistä arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa.

Palveluseteliasiakas

Palvelusetelin myöntää Kemlin kaupungin asiakasohjaaja. Tilapäisen kotipalvelun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää Kemlin kotihoitoon pääsyn kriteerit. Asiakkaan fyysinen, psyykinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti.

Palvelun sisältö

Tilapäisen kotipalvelun sisältö vastaa tämän sääntökirjan em. säännöllisen kotipalvelun sisällön vaatimuksia. Asiakas saa tukea ja apua hygieniaan, pukeutumiseen, asiointiin, liikkumiseen, lääkehoidon huolehtimiseen, ravitsemukseen ja sosiaaliseen toimintaan. Tilapäinen kotipalvelu perustuu Kemlin kaupungin tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Kotipalvelun palvelukuvauksessa (liite) on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Palvelusetelin ominaisuudet

Palvelua myönnetään kerrallaan enintään kuukauden ajaksi.

1.3. Palvelusetelin arvo kotipalvelussa

Jos palveluntarve muuttuu, kaupunki arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on kiinteä. Kemlin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot.

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kl	kerroin
arkisin	7-18	1,0
arkisin	18-22	1,15
lauantaisin	7-18	1,2
lauantai ja arkipyhän aatto	18-22	2,0
arkipyhät ja sunnuntait	7-22	2,0

Palvelusetelin arvo:

29 euroa/tunti.

1.4. Laskutus kotipalvelun palvelusetelissä

Kemissä on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemien kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kaupungilta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotipalvelun tunneilta. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu pääsääntöisesti 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kotihoitotoimistoon asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

1.5. Veteraanipalvelut

Kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Palvelut perustuvat palvelutarpeen kartoitukseen. Veteraanin tuloja ei selvitetä, vaan palvelun tarve on ratkaiseva.

Lisätietoja: <https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/rintamaveteraanien-palvelut/>

Kemien kaupunki toimii kotona asumista tukevien palveluiden vastuullisena järjestäjänä. Palvelut voidaan järjestää palveluseteliä hyväksi käyttäen. Palvelusetelin käyttö edellyttää, että rintamaveteraani kykenee itse tai läheistensä avulla hankkimaan palvelut palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Kotona asumista tukevien palveluiden palvelusetelillä voidaan hankkia kotikuntoutusta, kotipalvelua ja kotipalvelun tukipalveluita kuten ateriapalvelu, pyykkipalvelu, siivousapu tai kuljetus-, saattaja- ja keskustelupalvelut. Lisäksi tukipalveluina voidaan hankkia myös

polttopuiden pilkontaa, lumen aurausta ja nurmikon leikkausta, kun ne tapahtuvat veteraanin vakituisen asunnon pihapiirissä. Asiakkaan tuloja ei selvitetä eikä asiakkaalle saa muodostua laskua palveluista.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa veteraanin toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin rintamaveteraanien palveluohjauksesta vastaava ohjaaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä veteraanin kanssa.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Veteraanipalvelujen osalta asioinnista aiheutuvat eriteltyt matkakulut voi laskuttaa Kemin kaupungilta, koska Valtionkonttori korvaa ao kustannukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palvelusetelin arvo

Sisällöltään kotihoidon palveluita vastaavissa palveluissa palvelusetelin arvo noudattaa kotipalvelun palvelusetelin arvoa ja tukipalveluissa pl. ateriapalvelut 25 euroa / tunti.

1.6. Omaishoidon palveluseteli

Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, kuntoutusta sekä ohjausta ja neuvontaa.

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Omaishoitajan sijaisena palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

Omaishoitoa tuetaan ja täydennetään myös muilla julkisilla palveluilla. Omaishoidon ohjaaja neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Kotityöpalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Palvelusetelin arvo on 25 euroa/tunti.

2. HENKILÖKOHTAINEN APU

2.1 Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palvelusetelillä toteutettavalla henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja joissakin tapauksissa myös avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa, valvontaa ja ohjausta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Vammaispalvelut ovat viimesijaisia muihin palveluihin nähden.

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kemin kaupungin vammaispalvelut arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan avun tarve määrittelee palvelusetelin sisällön. Palvelusuunnitelmassa määritellään, mitä asiakas tarvitsee ja millä henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Ja joilla on kyky ja voimavaroja käyttää palveluseteliä.

Palveluseteli on vammaispalveluiden viranhaltijapäätös, joka annetaan asiakkaalle kirjallisena.

2.2. Sopimusosapuolet/ palvelusetelin käyttö

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

2.3. Sopimuksen syntyminen ja päättyminen/ irtisanominen

Myönteisen viranhaltijapäätöksen/ palvelusetelin saatuaan vaikeavammaisen henkilö valitsee palveluntuottajan Kemian kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista ja tilaa palveluntuottajalta henkilökohtaista apua. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. 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 irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sopimuksen ehtojen mukaisesti.

2.4. Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtaista apua asiakkaan tilauksessa / palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja ei voi määrittellä palvelun sisältöä tai siihen käytettävää aikaa.

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä siitä, että Kemian kaupungin edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvia vaatimuksia noudatetaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät antamaan palvelua.

Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet. Palveluntuottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Tällaisesta muusta palvelusta ei voi laskuttaa palvelusetelillä, vaan asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista.

2.5. Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa Kemin kaupungilta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Asiakkaan tulee tarkistaa palveluntuottajan laatima työtuntilista toteutuneista tunneista ja allekirjoituksellaan varmentaa saamansa palvelu: päivämäärä, kellonajat ja tuntimäärä/ kerta.

Asiakas on velvollinen peruuttamaan ennalta sopimansa avustuskerran palveluntuottajalle. Peruutuksesta ja niistä koskevista ajoista asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Kemin kaupunki ei korvaa peruutettuja aikoja.

Laskuttaa voidaan ainoastaan viranhaltijapäätöksen mukaiset toteutuneet ja asiakkaan varmentamat työtunnit.

2.6. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Asiakasta tulee kannustaa ja avustaa mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä, talonmiestyötä, lääkehuoltoa tai terveydenhuollon toimenpiteitä.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta sekä asiakkaan kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Mikäli asiakkaan avuntarpeessa tai olosuhteissa / kyvyssä käyttää palveluseteliä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelujen tarpeeseen, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan ilmoittaa siitä vammaispalvelujen sosiaalityöntekijälle.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita Kemin kaupungissa voivat esimerkiksi olla:

* tilanteet, joissa työntajamallilla oleva henkilökohtainen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti.

* tilanteet ja paikat, joissa tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi (työ- ja lomamatkat, leirit yms.) * lyhytaikaiset, mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet

* tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä (enintään 30 h/kk).

* tilanteet, joissa asiakkaan on vaikea saada henkilökohtaista apua työnantajamallin mukaisesti järjestettynä. Asiakas määrittelee tarvitsemansa henkilökohtaisen avun ajankohdat palvelua tilatessaan.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituspaikassa sovittuun aikaan. Palvelun on sisällöltään, suoritusavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovittuun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

2.7. Henkilökohtainen apu palveluasumisen yhteydessä/ palvelusetelin käyttö

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu palveluasumisyksiköissä (ryhmäkodit, palvelutalot) asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi vain kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin säännöllisissä harrastuksissa, virkistäytymisessä (esim. konsertit, elokuvat, urheilutapahtumat, jne.), yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Palveluasumisyksiköissä asuvien henkilöiden avunsaanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan palvelutalon tai asumisyksikön henkilökunnan antamalla avulla. Esim. kotityöt, kotona tapahtuva viriketoiminta (esim. leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Asumisyksikön omaohjaajan tehtäviin kuuluu myös auttaa asiakasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointiasioissa (normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla). Päävastuu asiakkaan ostoksista ja hankinnoista on asumisyksiköllä.

2.8. Raha-asioiden hoito

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

2.9. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Kemin kaupungilla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kaupungin kanssa.

2.10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittuun 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 ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa veloitusetta. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Peruuttamattomista ajoista/ toteutumattomista palvelukerroista johtuvat kustannukset asiakas maksaa itse, palvelusetelillä niitä ei voida laskuttaa.

Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Syystä että asiakas on elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa, kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei lähde asiakkaan tarpeista ja palvelusuunnitelmasta. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai 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 velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovittuun paikkaan sovittuun aikaan. Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovittuun paikkaan sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun

(esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta silta osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Kemin kaupungille.

Sopimuksen purku

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

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 vaikutusmahdollisuksiensa 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.

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 on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle. 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 Kemin kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

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.

2.11. Palvelujen hinnoittelu

Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista maksimissaan Kemlin kaupungin määräämän tuntihinnan, joka on arkisin (klo 7-18) 25 euroa/tuntia, iltaisin ja viikonloppuisin (la-su) ja arkipyhinä 30 euroa/tunti.

Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Kemlin kaupungin edellyttämällä tavalla. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottajan tulee määrittellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja tarkistaa viranhaltijapäätöksestä/palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä. Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Kemlin kaupungilta. Palveluntuottaja laskuttaa Kemlin kaupunkia vain tehtyjen/toteutuneiden työtuntien perusteella Kemlin kaupungin hyväksymien hintojen mukaisesti. Laskutukseen tulee liittää raportointilomake toteutuneista työtunneista, jotka asiakas on tarkistanut ja allekirjoituksellaan varmentanut erikseen jokaisen avustamiskerran jälkeen. Raportointilomakkeeseen on kirjattava myös palvelukerroitain annetun palvelun sisältö sekä päivämäärä, kellonajat, tuntimäärä/ krt sekä tunnit yhteensä.

Muiden palvelujen (muu kuin palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Näitä palveluja ei voi laskuttaa palvelusetelillä.

Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

3. Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

3.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Kemin sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on siis tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata Kemin kaupungin 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.

3.2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

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

3.3. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Kemi kaupungin vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun sisältö

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan vanhuksen arkeen tehostetun palveluasumisen yksikössä.

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

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Asukkaiden on voitava asua samassa hoitopaikassa myös kunnon heikentyessä niin pitkään kuin mahdollista. Siirtyminen muuhun hoitopaikkaan tapahtuu erityistilanteessa lääkärin tai Luotsi-ryhmän suostumuksella. Asiakkaiden hoivan tarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

Tehostettuun palveluasumiseen muuttavalle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialaite hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä sovitaan erikseen.

Kustannusvastuut on esitetty seuraavassa taulukossa.

		Vastuutaho kustannuksista			Lisätietoa	
		Tilaaaja	Tuottaja	Asukas		
Kustannuserät <u>yleistilat</u>	/	vuokratustannus		x		asukkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
		sähkö		x		
		lämpö		x		
		vesi		x		
		jätehuolto		x		
		vakuutukset		x		
		ulkoalueet		x		
		laitteet ja kalusteet		x		
		verhot, matot		x		
		päivä- ja aikakauslehdet, tv-lupa		x		
		puhtaana- ja kunnossapito		x		
Kustannuserät <u>yksityistilat</u>	/	vuokratustannus			x	
		puhtaana- / kunnossapito		x		
		sähkö		x		
		vesi		x		
		jätehuolto		x		
		vakuutukset		x		

	tavanomaiset. ei hoidon kannalta välttämättömät kalusteet			x	asukas tuo omansa
	verhot, matot		x	x	asukas tuo omansa
	irtaimisto		x		
	vuodevaatteet			x	asukas tuo omansa
Tuotantohyödykkeet	elintarvikkeet		x		
	siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		x		
	wc- ja käsipyyhepaperit		x		
	hoito- ja hygieniatarvikkeet		x		
	vaipat	x			perustuu kaupungin ohjeeseen hoitotarvikejakelusta
	lääkkeet, henkilökohtaiset hoito- ja hygieniatarvikkeet			x	poikkeuksena kosketuseristyshoito, neuvoteltava erikseen
	hoivatapahtumiin tarvittavat apuvälineet		x		
	turvajärjestelmät		x		
Henkilöstö	rekrytointi		x		
	työnjohto		x		
	työntekijät		x		
	varahenkilöstö		x		
	toimistotyöntekijät kuten palkanlaskenta ja laskutus		x		
	palkat ja sosiaalivakuutusmaksut		x		
	vastuuvakuutukset		x		

	koulutus		x		
	terveydenhuolto		x		
	työvaatteet		x		
IT -laitteet ja ohjelmistot	puhelin, fax ja modeemi		x		
	atk -laitteet ja -ohjelmistot		x		
	kulunvalvonta, hoitajakutsujärjestelmä		x		
	käyttökoulutus		x		

Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti:

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Hyvän hoivan tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa laadittuun hoito- ja palvelu- ja liikuntasuunnitelmaan sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheistensä hoitoon.

Asiakkaan päivittäistä palvelua ohjaavassa hoito- ja palvelusuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Perushoivaan kuuluu, että asukasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa riittävästi. Avun tarve määritellään yhteistoiminnassa asukkaan kanssa. Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asukkaan tarpeisiin nähden oikein mitoitettua ja osaavaa. Asukkaan tilan muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa. Asukas saa itse määrittää sellaiset toiminnot, joista hän selviytyy ilman apua.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö: Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on olemassa.

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

Asiakkaalle tulee lähtökohtaisesti mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. kela).

Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuosituksen mukaisella ateriaruokailulla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita.

Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistykseen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukas ja tarvittaessa asukkaan omaiset osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Palveluyksiköllä on

viikoittainen ryhmätoimintaohjelma. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Myös asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ulkoilutuokiot dokumentoidaan.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet.

Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Näin pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon. Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa LPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö.

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

Sairaanhoitoon sisältyy

Asiakkaan kokonaisterveydentilan jatkuva seuranta ja arviointi.

Lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta, vaikutusten seuranta.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.)

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet (mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka)

Sairaudenhoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi.

Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

Tilat

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla virkistytymis-, yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

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

Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asiakas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä kirjallinen pelastus- ja turvallisuus-suunnitelma. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienesuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta.

Henkilöstö

Henkilöstöllä on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilölain tai terveydenhuollon ammattihenkilölain mukainen koulutus sekä kokemus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus vanhuspalveluista. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Kemian kaupungin päättämän mitoituksen mukainen.

Palveluntuottajalla tulee aina olla asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Yksikössä työskentelevien työntekijöiden yhteenlaskettu työpanos muutetaan laskennalliseksi kokoaikaiseksi työpanokseksi, esimerkiksi $2 \times 50 \% \text{ työaika} = 100 \% \text{ työaika} = 1$ kokoaikainen työntekijä. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä (maks. 50 %). Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Hoitohenkilöstön mitoituksen on oltava:

0,5 hoitotyöhön osallistuvaa henkilöä/hoidettava RAVA-arvo < 3

0,6 hoitotyöhön osallistuvaa henkilöä/hoidettava RAVA-arvo > 3

Avustavaa henkilöstöä on oltava 0,1/asukas

Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus.

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito.

Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Yksikköön tulevat uudet työntekijät perehdytetään työhön ja yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

Turvallisuus

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

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Laadun hallinta

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

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa.

Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL:n 2016 päivittämä opas) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Laatusuositus ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017:6).

Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

3.4. Asiakastietojen dokumentointi

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

*lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta

*sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveys- ja Hyvinvoinnin laitokselle

*asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemlin kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemlin kaupungille.

3.5. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kemlin kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Palvelusetelin enimmäisarvo on 105 euroa.

3.6. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kemlin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle edellisen vuoden joulukuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

3.7. Laskutus Kemlin kaupungilta ja asiakkaalta

Kemissä otetaan vuoden 2018 alusta käyttöön sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemlin kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.



Lisätietoja <https://vaana.fi/> (ent.<https://www.palveluseteli.fi/>)

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa Kemin kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) varten.

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö: taloussihteeri Jaana Holm tai toimistosihteeri Eija Raatikainen.

Palveluntuottajan on toimitettava Kemin kaupungille seuraavat liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus	
Voimassa olevan toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisesta tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot	
Tarjoajalla on aluehallintoviraston (tai Valviran) myöntämä toimilupa tarjoamasta tehostetun palveluasumisen tuottamiseen	
Valviran määräyksen mukainen omaavontasuunnitelma	
Tilajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1181/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisen rekisteriin;	
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;	
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehdoista; sekä	
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.	
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raporotti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus	
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	
Palvelun hinnat	

Kotipalvelu

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan palvelutarpeen muuttuessa ja vähintään kerran vuodessa. Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää Kemin toimivaltainen viranomais. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta
- Kylpeminen: koko vartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto, pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus.

Ravinto:

- aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
- ateriapisteeseen ohjaaminen (esim. palvelutalo)

Kodin hoito:

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä
- WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden vaihtaminen
- pyykkipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna

Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen tai muun turvavälineen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa)
- säännölliseen ulkoiluun kannustaminen ja ulkoilumahdollisuuksien edistäminen

Asiointi ja saattaja-apu

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään

Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja lääkärin kanssa

- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät
 - o yleisvointi, sairauden oireet
 - o painon ja turvotusten seuranta
 - o ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
 - o Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa
 - o Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista
 - o Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille
 - o Henkilökunta huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
 - o Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon asiakaskohtaisen hoitosuunnitelman mukaisesti
- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja Kemin kotihoidon kanssa

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat)