

**Sosiaali- ja terveystalvelukeskus**

**PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

**1.3.2021 ALKAEN**

Sosiaali- ja terveystalvatakunta 25.2.2021

**Tehostettu palveluasuminen**

# Sisällysluettelo

YLEINEN OSA.....	4
1. Sääntökirja .....	4
1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	4
1.2. Sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika .....	4
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 .....	10
4.4. Valvonta.....	11
4.5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	11
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	14
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	14
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
SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA: TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN.....	20
2.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat .....	20
2.3. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	21
<b>Palvelun sisältö</b> .....	21
Hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito .....	22
<b>Ateriat</b> .....	23
<b>Toimintakykyä ylläpitävät palvelut</b> .....	24
Sairaanhoidon sisältyy palvelukodissa: .....	25
<b>Tilat</b> .....	26
<b>Henkilöstö</b> .....	26

<b>Turvallisuus</b> .....	28
<b>Laadun hallinta</b> .....	28
2.4. Asiakastietojen dokumentointi.....	29
2.5. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa .....	29
2.6. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa.....	29
2.7. Laskutus Kemin kaupungilta ja asiakkaalta .....	30
3. LIITELUETTELO .....	30

# 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 noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun 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. Uudet palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan sääntökirjaa, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelipalveluiden tuottajaksi.

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon. Palveluntuottajien hakemukset otetaan käsittelyyn tehostetun palveluasumisen osalta sitä mukaa kun ne saapuvat.

### 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 järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja 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 sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990). Palveluntuottajahakemuksen liitteistä on erillinen luettelo.

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

6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

## 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. Kemins kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Kemins kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. 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 ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

#### **Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä**

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Kemins kaupungin hyväksymien yksityisten tehostetun palveluasumisen palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Kemins kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemins kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien, päätökseen kirjatun hoitomaksun maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa tuottajalta jotain muuta lisä- tai tukipalvelua, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Kaupunki on laatinut sopimusmallin, jota palveluntuottaja voi käyttää.

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 (hoitomaksu).

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, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. 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. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Kemin kaupungille asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen. Asiointiohjeet.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- /potilasasiamieheen ja/tai voi tehdä

Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI), Valviralle 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 kuluttajansuojalakia. 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

Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Kemin kaupungin verkkosivuilta, kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemuksen liitteet on luetteloitu.

### 4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

**Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset.** Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Kemin kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569.



## Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin;

2) 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.

Edellä luetellun lisäksi Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on vahvistanut palvelusetelyrittäjän hyväksymisehdoiksi seuraavaa:

Palveluntuottaja:

- 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.
- sitoutuu tuottamaan sopimuksen mukaiset palvelut kaupungin osoittamille palveluseteliasiakkaille.

Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut asiakirjat erillisen asiointiohjeen mukaan.

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.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Kemin kaupungilla ennen toiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

### 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 tai henkirikoksessa.

Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. 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 laatusuositusten 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 veloitteet

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

**Palveluntuottajan markkinoinnin** on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista 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.

Tarjottavien palvelujen **hintatiedot** ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä (vaana.fi) sekä kaupungin ylläpitämissä palveluseteliesitteissä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kemin kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa **sopimuksen** palvelusta. Sopimuksessa näkyy hoitopäivähinta, ateriahinta, sekä muut mahdolliset kustannukset eriteltynä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Kustannusohje: kustannusten jako/vastuut tilaajan, tuottajan ja asukkaan välillä.

Jos palvelu tai hoito joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

**Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Kemin kaupungille** vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadusta, sen valvonnasta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Kemin kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä, kts. asiointiohjeet.

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

**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. Asiakasasiakirjat toimitetaan kaupungille heti asiakassuhteen päätyttyä.

**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

**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 vastuuhenkilö tai hänen nimeämä edustaja tulee olla tavoitettavissa 24/7.

**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. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

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

**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.

**Palveluntuottaja huolehtii** henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

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 myös 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.

## 5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

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

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

Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä 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. Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

## 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 ja -suunnitelmat) 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. Kaupunki voi ohjeistaa palveluntuottajia asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemin kaupungille asiointiohjeen mukaan.

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).

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 asukkaan 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 vaitiolovelvollisuutteen 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. Kotiin annettavien palvelujen osalta asiakkaalla tehdyt tunnit laskutetaan kuukausittain jälkikäteen.

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

### 7.1. Kemin kaupunki

Kemin kaupunki maksaa palveluntuottajalle asiakkaan palvelusetelin arvon toteutuneen palvelun mukaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi, laskutus kuukausittain jälkikäteen. Laskutusaikaa palveluntuottajalla on 1 kalenterikuukausi laskutusjakson päättymisestä. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta: läsnäololistat / hoitopalaute. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

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 omavastuuosuuden ja mahdolliset asiakkaan ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle heti asian tultua ilmi. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. Lisiä.

Asiakkaalla on oikeus valita palveluntuottaja kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista sekä tarvittaessa vaihtaa tuottajaa. Palvelun irtisanomisaika tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.



## 8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

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. Kemin kaupunki ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltei osin. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vahinko- ja potilasvakuutus.

## 9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määritelyihin 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 sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihoitolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä

sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 10. Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut (tai vaana.fi:ssä tiedot), joilta käy ilmi käyntiosoitteet sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle tai hänen edustajalleen pyynnöstä myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kaupungille hintamuutokset edellisen vuoden heinäkuun loppuun mennessä (asiointiohjeet).

## 11. Sähköinen palveluseteli

Kemin kaupunki käyttää sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskituksen Vaana Oy:n internetpohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden. [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi)

Palvelutili - verkkopalvelun käyttöön riittää internet-yhteys ja henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kaupunki ilmoittaa Vaana Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Vaana Oy ohjeistaa palveluntuottajaa rekisteröitymisessä. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Asiakas luovuttaa saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle hoitolaskutusta varten.

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, joka on 0.7% tehostetussa palveluasumisessa. Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Jos asiakkaita ei ole, ei myöskään synny muita kuluja.

Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

### **Palvelutili-yhteistyön ehdot:**

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi)
  
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonnäköverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle
  
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen, joka on tehostetussa palveluasumisessa 0.7% Vaana Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä).

Vaana Oy:n Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen

Arkisin kello 9.00-15.00

040 172 3700

asiakaspalvelu@vaana.fi

# SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA: TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tehostetussa palveluasumisessa tulee toteuttaa 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.

Tehostetussa palveluasumisessa annetaan asumiseen liittyvinä palveluina ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.

## 2.1 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 toimintakyvynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Kemlin sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen tehostetun palveluasumisen paikasta.

### **Asiakas kieltäytyy palvelusetelistä**

Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata Kemlin kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)

## 2.2. 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.

## 2.3. 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-, hygienia- 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.

### **Henkilökohtainen apu palveluasumisen yhteydessä**

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu palveluasumisyksiköissä (ryhmäkodit, palvelutalot ja -kodit) 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.

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 (sairaala) tai SAS-ryhmän suostumuksella. Asiakkaiden hoivan tarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

Tehostettuun palveluasumiseen muuttavalle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kaupungin edustaja on mukana. Jatkossa palveluntuottaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaan yhdessä asukkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia. Asukas saa kriteerit täyttäessään Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kulloinkin vahvistamien ohjeiden mukaiset hoitotarvikkeet terveyskeskuksen hoitovälinejakelusta.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asukkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan /asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialuontainen 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.

**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 hyvinvointisuunnitelmaan sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä vanhuspalvelulain mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asukkaalle on nimetty omahoitaja heti hänen saapuessa yksikköön ja asukas 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 ja hänen läheisen 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 ja luvat 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 liinavaate- ja vaatehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii joko puolesta tai asukkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. kela).

Asukkaalle tulee lähtökohtaisesti mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

## **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. Asukkaiden yöpaasto ei saa olla yli 11 tunnin mittainen.

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 virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukas ja tarvittaessa asukkaan omainen osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asukkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Palveluyksiköllä on viikoittainen ryhmätoimintaohjelma. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Myös asukkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan.

Asukkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asukkaalla 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 tilat ja 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 alueellinen apuvälineyksikkö / Mehiläinen Länsi-Pohja Oy Apuvälinelainaamo.

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

Sairaanhoidon sisältyy palvelukodissa:

Asukkaan kokonaisterveydentilan jatkuva seuranta ja arviointi.

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

Hoitavan lääkärin tai tarvittaessa konsultoivan päivystävän lääkärin määräysten mukaisesti yksikkö vastaa pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista hoitotoimenpiteistä ja niihin tarvittavista tutkimuksista sekä välineistä.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet (mm. esimerkiksi stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka, korvalamppu, pika-CRP- laite). Sairaushoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

Tartuntatautien ehkäisy, niihin varautuminen ja tarvittavien suojarusteiden tarve ja hankinta on jokaisessa yksikössä määriteltävä etukäteen. Näistä tulee tehdä ennakkosuunnitelma.

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 kunnan 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 ja oltava aluehallintoviraston/ Valviran myöntämän luvan mukaista. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla virkistäytymis-, 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 - sekä poistumissuunnitelma. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on oltava lukittavat säilytystilat ja niistä tulee olla luettelo.

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 vanhustalpalveluista. Vastuuhenkilön on

oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus.

Henkilöstömäärän tulee olla vähintään ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (28.12.2012/980) annetun lain tai yksikön toimiluvan mukainen. Välittömään asiakastyöhön osallistuvien henkilöiden (VaPI § 3a) mitoituksen on oltava vähintään 1.10.2020 voimaan tulleen Vanhuspalvelulain muutoksen mukainen. Työnantajan on huolehdittava, että toimintayksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen.

Toteutunut henkilöstömitoitus lasketaan Vanhuspalvelulain § 20 mukaisesti niin, että toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien työntekijöiden työpanos jaetaan toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden määrällä. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa.

**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 asukkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asukkaalle 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 voimassa olevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

## **Turvallisuus**

Yksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asukas 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. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti vuosittain ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

## **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 määritetty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritetty. Asukas- ja omaispalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain. Asiointiohjeet, liite 3.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Palvelun laadun osoittamisessa palveluntuottaja voi käyttää ja esittää toimintayksikön RAI-tietoja ja muita laadun mittaustuloksia.

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 hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023, STM 1.10.2020.

**Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet** äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia sekä uhka- ja vaaratilanteita varten.

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

## 2.4. 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 Terveiden 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 ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakasasiakirjat asiointiohjeiden mukaan Kemin kaupungille.

## 2.5. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kemin kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin enimmäisarvon. Vuonna 2021 tehostetun palvelusetelin arvo on 107 euroa/vuorokausi.

## 2.6. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluasumisen vuorokausihinnat (hoitomaksu) ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kemlin kaupungille heinäkuun loppuun mennessä asiointiohjeiden mukaan. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asukkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen. Palveluntuottaja huolehtii tiedottamisesta asukkaille.

## 2.7. Laskutus Kemlin kaupungilta ja asiakkaalta

Kemissä on otettu vuoden 2018 alusta käyttöön sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Kemlin kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Lisätietoja <https://vaana.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 Kemlin kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) varten. Samoin kotiin annettavien palveluiden osalta: palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaiden palvelun keskeytykset ja syyt tuntiseurantalomakkeella, joka palautetaan Kemlin kaupungille.

Vaana-laskutuksen osalta yhdyshenkilöt ovat toimistos sihteeri Jaana Holm ja Tuula Helala-Kujala.

## 3. LIITELUETTELO

Palveluntuottajaksi hakeutuminen, liitteet palveluntuottajahakemukseen
















Kustannusvastuu tilaajan, tuottajan ja asukkaan välillä.

Asiointiohjeita

Hoito- ja palvelusuunnitelma

## SÄÄNTÖKIRJAN LIITE:

Palveluntuottajaksi hakeutuminen, liitteet palveluntuottajahakemukseen.

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 omavalvontasuunnitelma	
<b>Tilaajavastuulain</b> (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 erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehtoista; 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-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)	Pyydetään tarvittaessa erikseen
YEL-vakuutustodistus	
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	
Palvelun hinnat	

# ASIOINTIOHJEITA

## Yksityiset palveluasumisen yksiköt

Asiakirja / tapahtuma	Heti / 1. arkipäivä	Jokak:n alussa	15.1 1x vuosi	4x vuosi: 1.4. 1.7. 1.10. 1.1.	30.4 mennessä	31.7.	Muuta / kenelle
Poistuneet / kuolleet asiakkaat	X						Soittamalla palveluntarpeen arviointiin <b>016 259 552 arkisin 9-12</b> tai suojattu sähköposti henkilöiden nimillä, lista lopussa
Yksikköön saapuneet valitukset ja muistutukset ja niiden vastineet	X						Rita Oinas ja Markku Alatalo ja Arto Alajärvi (vammaispalv. asiakkaat)
Läsnäololijat ja asukkaiden poissaolot / keskeytykset		X					<a href="mailto:Tuula.helala@kemi.fi">Tuula.helala@kemi.fi</a> <a href="mailto:marja.palmgren@kemi.fi">marja.palmgren@kemi.fi</a> <a href="mailto:Pirjo.hiukka@kemi.fi">Pirjo.hiukka@kemi.fi</a> <a href="mailto:Johanna.majamaki@kemi.fi">Johanna.majamaki@kemi.fi</a> <a href="mailto:jaana.holm@kemi.fi">jaana.holm@kemi.fi</a>
Poistuneiden/ pääty-neiden asukkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat			X				Tuula Helala-Kujala Sauvosaarenkatu 25, 94100 Kemi
Hoito- ja palvelusuunnitelmat (päivitetty)					X		Markku Alatalo Tuula Helala-Kujala
Asiakas- ja omaistytyväisyys kyselyn palautteet /yhteenvedo					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a> <a href="mailto:Rita.oinas@kemi.fi">Rita.oinas@kemi.fi</a>
Lääkehoitosuunnitelma, päivitetty 1 x v					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Päivitetty omavalvontasuunnitelma					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Rajoittamistoimenpiteet					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a> <a href="mailto:Rita.oinas@kemi.fi">Rita.oinas@kemi.fi</a>
Ajantasainen henkilöstöluettelo ja lääkehoidon osaaminen					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Edellisen vuoden toimintakertomus					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Toimintasuunnitelma alkaneelle vuodelle					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Todistus vastuu vakuutuksesta					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
YEL- vakuutustodistus					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta					X		<a href="mailto:Markku.alatalo@kemi.fi">Markku.alatalo@kemi.fi</a>
Seuraavan vuoden hintatiedot - s-postilla käy + vaana						X	<a href="mailto:rita.oinas@kemi.fi">rita.oinas@kemi.fi</a> <a href="mailto:markku.alatalo@kemi.fi">markku.alatalo@kemi.fi</a> <a href="mailto:johanna.majamaki@kemi.fi">johanna.majamaki@kemi.fi</a> <a href="mailto:jaana.holm@kemi.fi">jaana.holm@kemi.fi</a>



## **YHTEYSTIETOJA:**

**Hoito- ja hoivapalvelujen asiakkuudet /**  
paperisten selvitysten palautus

**Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta:**

Markku Alatalo ja/tai  
Tuula Helala- Kujala  
Sauvosaarenkatu 25  
94100 Kemi

**Vammaispalvelun asiakkaiden osalta**  
yhteyshenkilöt

**Vammaispalvelut**

Valtakatu 26, 1-kerros, 94100 Kemi  
Arto Alajärvi, vammaispalvelujohtaja  
Eevaleena Alaoja, sosiaalityöntekijä  
Mervi Katajamaa, Toimistosihteer

## **Palveluneuvonta / Palveluntarpeen arviointi**

puhelin 016 259 552 arkisin kello 9-12

[arviointitiimi@kemil.fi](mailto:arviointitiimi@kemil.fi) (vain yleiset asiat, ei voi käyttää suojattuna)

sähköpostilla suojattuna asiakasviestit:

[marja.palmgren@kemi.fi](mailto:marja.palmgren@kemi.fi)

[pirjo.hiukka@kemi.fi](mailto:pirjo.hiukka@kemi.fi)

[markku.alatalo@kemi.fi](mailto:markku.alatalo@kemi.fi)

[tuula.helala@kemi.fi](mailto:tuula.helala@kemi.fi)

[johanna.majamaki@kemi.fi](mailto:johanna.majamaki@kemi.fi)

## **Lisätietoja**

Palveluohjaaja Markku Alatalo 040 665 9941 (parilliset viikot) [markku.alatalo@kemi.fi](mailto:markku.alatalo@kemi.fi)

Sihteer

Tuula Helala-Kujala 040 610 2389 [tuula.helala@kemi.fi](mailto:tuula.helala@kemi.fi)

Avohuollon toiminnanohjaaja Johanna Majamäki 040 572 6897 [johanna.majamaki@kemi.fi](mailto:johanna.majamaki@kemi.fi)

Hoito- ja hoivatyönjohtaja Rita Oinas 040 548 2039 [rita.oinas@kemi.fi](mailto:rita.oinas@kemi.fi)

Kemin kaupunki / Hoito- ja hoivapalvelut  
**HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA**

### 1. HENKILÖTIEDOT

Nimi			
Henkilö- tunnus		Puhelin	
Osoite			
Asumis- palvelu- yksikkö			
Yksikön puhelin	Hoitajat	Vastuhenkilö	
Palvelu alcanut			

### 2. TERVEYDENTILA , SAIRAUSTIEDOT

--

### 3. LÄÄKITYS

--

### 4. ALLERGIAT

--

### 5. RUOKAVALIOT / RUOKATOIVEET YMS.

--

### 6. APUVÄLINEET

--

### 7. ELÄMÄNHISTORIA

Missä asunut, kenen kanssa, mitä työtä tehnyt, miten ollaan tultu nykyhetkeen:

### 8. TOIMINTAKYKY JA VOIMAVARAT

	Toimintakyky	Avustaminen, ohjaus, annettava palvelu/hoito
Liikkuminen		

	Toimintakyky	Avustaminen, ohjaus, annettava palvelu/hoido
Syöminen- varhaisruokailu- myöhäisruokailu		
Pukeutuminen		
Peseytyminen		
Erittäminen		
Nukkuminen		
Suun ja hampaiden hoito		
Turvallisuus		
Muisti		
Mieliala		
Käyttäytyminen		
Elämänkatsomus/ Hengellisyys		
Kommunikointi		
Puhelimen käyttö		
Harrastukset Osallisuus Toiveet		

<b>9. RAVA</b> (ei pakollinen)					
<b>Näkö</b>		<b>Kuulo</b>		<b>Puhe</b>	
<b>Liikkuminen</b>		<b>Rakon toiminta</b>		<b>Suolen toiminta</b>	
<b>Syöminen</b>		<b>Lääke</b>		<b>Pukeutuminen</b>	
<b>Peseytyminen</b>		<b>Muisti</b>		<b>Psyyke / käytös</b>	

## 10. RAHA-ASIOIDEN HOITO

	Raha-asiat hoitaa sovitusti
	Virallinen edunvalvoja:
	Asukkaan posti:
	Laskujen maksu / laskutusosoite /postiosoite
	Etuuksien haku yms. kuka

## 11. TOIMEENTULO

	Kansaneläke		Asumistuki
	Työeläke		Hoitotuki
	Perhe-eläke		Rintamalisä
	Vuokratulot		Ylimääräinen rintamalisä
	Osinko tai /ja pääomatulot		Sotainvaliditeetti
	Metsäntuotto		Muut tulot:
	Sairauskassa:		

## 12. TUKIPALVELUT

	Ateriapalvelu / <b>ateriapäivä</b> , maksu _____ e / vrk, sisältää normaalit päivittäiset ateriat: lounas ja päivällinen sekä aamu-väli-iltapalat.  <b>Tukipalvelumaksu</b> , Maksu sisältää normaalit pesu- ja puhdistusaineet, paperit (wc/talous) sekä päivittäispyykin sekä lakana/pyyheliinapyykin pesun.
	Hoitovuorokausi: _____e/vrk (hoitomaksu)
	Hoitomaksu, br-tulon tulorajan 573e (1 hlö) ylittävältä osalta 35%= _____e/kk
	Vuokra

## 13. MUUT PALVELUT

	Apteekki- laskutussopimus
	Apteekin annosjakelusopimus

	Kanta-suostumus
	Hammashoito / hammaslääkäri
	Hoitotarvikkeet
	Jalkahoitaja Kuntoutus, Kelan Laskujen maksu/ Raha-asiat Kauppa-asiat, asiointi Kampaamo/Parturi
	Muuttoilmoitus
	Asunnon siivous
	Terveystieteidenhuollossa käynnit
	Turvapuhelin Turvapuhelin hälytysten vastaanotto Vapaaehtoispalvelut, Saattaja-apu
	Muut palvelut

## 14. VASTUUT

### MUUTA:

Ulkoilutuksessa ja talon/kodin ulkopuolisessa avustamisessa voidaan mahdollisuuksien mukaan käyttää eri järjestöjen / yhdistysten ihmisiä, oppilaitosten opiskelijoita tai ns. kesäkoululaisia avustavissa tehtävissä. Järjestöillä on vakuutettu vain heidän omat jäsenensä, ei esim. asiakas.

**Voiko näitä em. henkilöitä käyttää asukkaan avustamiseen niin palvelutalolla kuin sen ulkopuolella asukkaan omalla vastuulla?**

**Tällöin asukas itse vastaa itselleen mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta (henkilövahinko, materiaali- vahinko tms.)**

KYLLÄ

Ei

## 15. TOIMINTAOHJE Mikäli asukas katoaa:

- Soittojärjestys	puhelin
1.	

2.

ja jos ei tavoiteta, laitetaan asiasta tekstiviesti / soittopyyntö ja (kenelle) ? \_\_\_\_\_ ja sitten soitetaan 112

ASUKKAAN KUVA:

Saako asukkaan kuvan ottaa?

Jos saa, niin missä asukkaan kuvaa säilytetään:

Saako asukkaan kuvaa laittaa internet-sivuille tai someen, missä tilanteissa?

## 16. TAVOITTEET

	Toimintakykyyn, osallisuuteen tai/ja voimavaroihin liittyvä	Arviointi
Tavoitteet		
Keinot tavoitteen saavuttamiseksi		

## 17. HOIDON KÄYNNIT JA SISÄLTÖ / SUUNNITELMA

( Pegasos- potilastietojärjestelmään)

Ajan- jaksot	Klo	Sisältö
Aamu Päivä Ilta Yö		
muut palvelut esim. seurannat, mittaukset, labrat  Lääkehoidon toteutus  Lääkärin käynnit		

Talon virkistys- toiminnot	
Tunnit/kuukausi	

### 18. OMAISET / YSTÄVÄT / OSALLISTUMINEN

Nimi	Puhelin	Vastuualue
<b>Tietojen luovutus omaisille/ Yhteyshenkilö</b>		
Yhteydenotto omaisiin yöaikana		Keneen omaiseen
<input type="checkbox"/> Ei	<input type="checkbox"/> Kyllä	_____

### 20. ASUKKAAN ARVOESINEET

	Arvoesineet, mitä, missä säilytetään:
	Irtoraha, määrä ja säilytys:
	Muuta

### 21. HOIDON JÄRJESTÄMINEN TERVEYDENTILAN HEIKENTYESSÄ

DNR:	päätös tehty (tehdään lääkärin kanssa)
muu	Onko asukkaan hoitotahtoa olemassa, missä sitä säilytetään? keskeiset sisällöt

### 22. OMAHOITAJA / -T

--

### 23. TIETOJEN LUOVUTUS

Tietojani voidaan luovuttaa tahoille, jotka niitä hoitoni toteuttamiseksi ja jatkuvuuden turvaamiseksi tarvitsevat
--

<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
Tietojani voidaan luovuttaa yksikössä harjoittelujaksolla oleville opiskelijoille.	
<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
Opiskelijoita sitoo vaitiolovelvollisuus harjoittelujaksojen aikana saatujen salassa pidettävien asiakas- ym. tietojen suhteen.	

Allekirjoitukset

Hoito- ja palvelusuunnitelma on täydennetty ja tarkistettu

**Paikka** \_\_\_\_\_ **Aika** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus

Yksikön edustaja

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Omainen/ läheinen

Yksikön hoitaja/omahoitaja

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Omainen/ läheinen

Valvova viranomainen tai hänen edustajansa

-----

Yksityinen palveluasumisen yksikkö tuottaa asiakkaan palvelut, mikäli asiakas, omainen/läheinen kokee puutteita hoidossa / kohtelussa tai muuta huomautettavaa, hänen tulee ottaa välittömästi yhteys hoitavaan yksikköön. Mikäli yhteiseen sopimukseen asiassa ei päästä niin yhteys kaupungin edustajaan, että asiat saadaan selvitettyä. Kaupunki tekee valvontakäynnit vuosittain yksityisiin yksiköihin.