

---

# Asumispalvelujen palvelusetelien sääntökirja ja valvontasuunnitelma 1.2.2020

---



Harjavalta



Huittinen



Kokemäki



Nakkila



Säkö



Eurajoki



## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Määritelmät</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Asiakkaan asema</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Palveluntuottajan velvoitteet</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Kuntien velvoitteet</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Verotus</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Palvelusetelin arvo ja myöntäminen</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Palvelun laatu- ja sisältövaatimukset</b>	<b>12</b>
10.1	Yleisvaatimukset	12
10.2	Tilat ja toimintaympäristö	12
10.3	Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset	13
10.4	Sisältövaatimukset	14
10.4.2	Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen	16
10.5	Ateriat	16
<b>11</b>	<b>Palvelun laadunvalvonta</b>	<b>16</b>
<b>12</b>	<b>Palvelun laskutus</b>	<b>19</b>
12.1	Kunta	19
12.2	Asiakas	19
12.3	Hinnoittelu	20
12.3.1	Tehostettu palveluasuminen	20
12.3.2	Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen	20
12.4	Ateriamaksu	21
12.5	Sopimussakko	21
12.6	Laatupoikkeamat	21
<b>13</b>	<b>Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset</b>	<b>21</b>

<b>14</b>	<b>Rekisterinpito.....</b>	<b>21</b>
<b>15</b>	<b>kuntien yhteyshenkilöt.....</b>	<b>22</b>

## **1 JOHDANTO**

Tämä sääntökirja on laadittu Harjavallan, Huittisten ja Kokemäen kaupunkien sekä Nakkilan kunnan yhteistyönä. Sääntökirjan pohjana toimii Sitran Palvelusetelin sääntökirja-yleinen malli (2011).

Säkylä on liittynyt ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palvelusetelimalliin 8.9.2016 ja Eurajoki 1.1.2018 alkaen.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan kuntien palveluasumisen, tehostetun palveluasumisen ja lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen ostopalveluissa. Sääntökirjassa kunnat asettavat asumispalvelujen sekä palvelusetelilain 5§:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle aluehallintoviranomaiselle sekä sille kunnalle, jossa palveluja annetaan (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922a 3 § 4 ja 34 §). Kunnassa valvontaviranomaisena toimii lain mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin tai sen määräämä viranhaltija.

Harjavallan, Huittisten ja Kokemäen kaupungit sekä Nakkilan Säkylän ja Eurajoen kunnat vastaavat asumispalveluiden viranomaisvalvonnasta omien kuntiensa alueella olevien yksiköiden osalta kuntakohtaisten käytäntöjen mukaisesti. Palvelutuottajarekisteriin hyväksytyt palvelutuottajat veloitetaan noudattamaan tämän sääntökirjan määräyksiä. Asumispalvelujen palvelusetelituottajarekisteriä on ylläpitänyt 1.1.2017 alkaen Säkylän kunta.

# *Sääntökirja ikäihmisten asumispalveluiden palveluseteliin – yleinen osa*

---

## 2 MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palvelutuottajan antaman palvelun (hoivan ja huolenpidon palvelusuunnitelman mukaisesti). Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveystalouden palveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
3. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
4. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;
5. **palveluntuottajalla ja palveluyksiköllä** tarkoitetaan yksityistä palvelutuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta

Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020

EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ

annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy ikäihmisten asumispalveluiden palvelusetelituottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti

6. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 3 ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeuseriaa-otteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutus-työhyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota työhyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimusosapuolille eli palveluntuottajalle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 § 1 mom. sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 mom.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus

kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

## **4 PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET**

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

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

### **1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

### **2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysterirekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

### **3. Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Palveluntuottaja on velvollinen turvaamaan asiakkaidensa hyvä hoidon myös erityistilanteissa esim. mahdollisen työtaistelun aikana.

### 3. Poikkeustilanteet

Palveluntuottajalla tulee olla valmiussuunnitelma, joka sisältää suunnitelman poikkeustilanteita varten. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi varautuminen toimintaympäristön poikkeustilanteisiin (kuten sähkökatkot ja muut kriisitilanteet), poikkeuksellisiin sääolosuhteisiin (kuten tulva tai pitkäkestoinen helle) ja henkilöstön käyttöön liittyviin tilanteisiin (kuten työtaistelu tai lakko).

Poikkeustilanteessa palveluntuottajan tulee jatkaa palvelun tuottamista asiakkaiden palveluntarpeen mukaisesti, ja tehostetussa palveluasumisessa ympärivuorokautisesti. Poikkeustilanteissakaan asiakasturvallisuus ei saa vaarantua. Lisäksi tulee seurata tilaajan antamia ohjeita.

### 4. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### 5. Toimitilat

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 palveluntuottajan toimitiloihin. Myös ulkoilu pitää olla mahdollista.

### 6. Hintatiedot

Säkylän kunta ylläpitää palvelusetelituottajarekisteriä palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palvelun tarjoajista. Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut tai esite, josta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

### 7. Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## 8. Asiakastyytyväisyys ja -palaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti sekä palveluntuottajan että sijoittajakunnan toimesta vähintään joka toinen vuosi. Palveluntuottajat keräävät asiakaspalautteet parittomina ja sijoittajakunnan parillisina vuosina.

## 9. Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

## 10. Asiakirjat

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 käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syn-tyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilastahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palvelun tuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

## 11. Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**



kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

## 12. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslain säädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 13. Kuntien asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunnat voivat yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

## 14. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

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

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

## 5 KUNTIEN VELVOITTEET

Kuntien on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Kuntien on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Kunnan

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

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

Kunnilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Kunnat valitsevat palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

## 6 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.

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

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

## **7 VALVONTA JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN**

Kunnat ovat palvelusetelilain nojalla velvollisia valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Kunnassa yhteyshenkilönä toimii asumispalveluista vastaava viranhaltija. Kunnilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunnat ilmoittavat muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta. Tämä sääntökirja ja valvontasuunnitelma on voimassa 1.2.2020 alkaen toistaiseksi.

## Palvelukohtainen osio – sääntökirjan erityinen osa

---

### 8 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Kunta antaa talousarviossa varatun määrärahan puitteissa palvelusetelin vain niille asiakkaille, jotka täyttävät kuntakohtaiset palveluasumiseen, tehostettuun palveluasumiseen tai lyhytaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen pääsyn kriteerit.

### 9 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo lasketaan tämän sääntökirjan piirissä olevien kuntien voimassaolevien maksunmääräytymisperusteiden mukaisesti. Palvelusetelin arvo on tulosi-donnainen ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

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. Arvon korottamista tulee hakea kirjallisesti palvelusetelipäätöksen tehneeltä viranhaltijalta. Lisäksi hakijan tulee toimittaa pyydytetyt lisäselvitykset. Palvelusetelin arvon korottamista koskeva päätös annetaan asiakkaalle.

Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asiakasmaksu on sama kuin kuntien omissa yksiköissä ja palvelusetelin arvo lasketaan tämän sääntökirjan piirissä olevien kuntien voimassaolevien maksunmääräytymisperusteiden mukaisesti.

### **Asiakkaan hoivan tarpeen uudelleen määrittely**

Asiakkaan hoivan tarpeen muuttuessa, voidaan palvelusetelin arvo määrittää uudelleen yhteistyössä palvelusetelituottajan ja päätöksen tehneen viranhaltijan kanssa. Palvelusetelin arvoa määritettäessä, hyväksytään maksuluokiksi ne hintatiedot, jotka palveluntuottaja on ilmoittanut palvelusetelituottajahakemuksessa tai hinnan korotusten yhteydessä.

### **SÄHKÖINEN PALVELUSETELI**

Harjavallan, Huittisten ja Kokemäen kaupungeissa sekä Nakkilan Säkylän ja Eurajoen kunnissa siirrytään kokonaan sähköiseen palveluseteliin. Palveluntuottajarekisteriin hyväksytyt palveluntuottajat veloitetaan liittymään kuntien käytössä oleviin sähköisiin palvelusetelijärjestelmiin.

## **10 PALVELUN LAATU- JA SISÄLTÖVAATIMUKSET**

### **10.1 Yleisvaatimukset**

Yksityiseltä palveluntuottajalta edellytetään vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua annettuihin laatusuosituksiin (STM julkaisut 2013:11). ja lakeihin. Palvelun tulee muutenkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia ikäihmisten hoitoa ja palveluja koskevia suosituksia. Palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston myöntämä toimilupa. Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan sekä mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä vaaditaan.

### **10.2 Tilat ja toimintaympäristö**

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) määrittelee, että toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Yhteistilojen tulee täyttää asukkaiden palvelutarpeet ja toimintayksikön kannalta keskeiset laatuvaatimukset. Yhteisten tilojen mitoituksessa on huomioitava, että niissä voi järjestää päivätoimintaa, tapahtumia ja mahdollistaa omaisten vierailuja. Asiakkaan on pystyttävä liikkumaan apuvälinein esteettömästi ja vaivattomasti. Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että asukkailla

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

on esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Tilaratkaisuissa on huomioitava se, että iäkäs on täysivaltainen ihminen, jolla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelituottajilta edellytetään, että tilojen laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

Palveluyksiköllä tulee olla omavalvontasuunnitelma sekä pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379). Pelastussuunnitelman tulee sisältää varautumisen pitkäaikaiseen sähkökatkoon.

### 10.3 Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (L sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005 sekä L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994). Hoitohenkilökunta täyttää ammatilliset kelpoisuusehdot, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten palveluasumista tuottavilta yksiköiltä ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen hoivahenkilökunnan mitoituksen tulee olla **vähintään 0,6**. Lisäksi toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä avustavaa henkilökuntaa hoito- ja hoivahenkilöstön lisäksi, jotta ruoka-, pyykki- ja siivoushuoltoon liittyvät tehtävät tulevat asianmukaisesti ja riittävällä tasolla toteutetuksi. Mikäli edellä mainittuihin tehtäviin ei ole osoittaa riittävästi henkilökuntaa, se voi tarkoittaa hoito- ja hoivahenkilöstön työpanoksen suuntautumista muuhun kuin välittömään hoitotyöhön.

Muiden asumispalvelujen osalta noudatetaan aluehallintoviraston toimintayksikölle määrittelemää henkilöstön vähimmäismitoitusta. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.

Palveluasumisessa hoitohenkilöstön vähimmäismitoituksen tulee olla vähintään 0,3. Käytännön toiminnassa voidaan hyväksyä alhaisempi mitoitus kuin 0,3, jos palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että asiakkaiden palvelutarve on vähäinen (toimintakykymittarit, kunnan palveluseteliluokitus, asiakkaalla pelkkä tukipalvelujen tarve).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä. (Liite1.)

- **Henkilöstörakenne**

Toimintayksiköissä tulee olla ammatillisen koulutuksen omaava henkilö kaikissa työvuoroissa. Riittävyttä voidaan seurata tarkistamalla työvuorolistat ja henkilöstösuunnitelma. Lisäksi voidaan pyytää antamaan selvitys yövalvonnasta.

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

- **Henkilöstön täydennyskoulutus**

Täydennyskoulutusvelvoite koskee ensisijaisesti kuntia ja kuntayhtymiä. Kuntien ostaessa palveluita, ne voivat asettaa hankittaville palveluille laatuvaatimuksia, joihin sisältyy henkilöstön osaamistasoa ja koulutustasoa koskevia vaatimuksia. Palvelusetelituottajilta edellytetään, että ne huolehtivat henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä. Henkilöstöllä tulee olla myös riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta. (STM:n julkaisu 2013:11).

## 10.4 Sisältövaatimukset

### 10.4.1 Palveluasuminen

Palveluasuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat jokapäiväistä henkilökohtaista apua kotona selviytyäkseen, pääasiassa yhden hoitajan avustamana. Asiakas voi asua itsenäisesti, mutta on esimerkiksi voimakkaan turvattomuuden tunteen vuoksi estynyt asumaan yksityiskodissaan. Asiakkaalla voi olla hallittavissa olevia käytösoireita sekä muistin alenemaa, mutta ei taipumusta karkailla. Asiakkaan yöaikainen hoidon tarve voidaan turvata turvapuhelimella ja tarvittaessa yöhoitokäynneillä.

### 10.4.2 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat toimintakykynsä alenemisen seurauksena ympärivuorokautista hoivaa ja valvontaa. Tehostetussa palveluasumisessa tuetaan omatoimisuutta ja luodaan turvallinen, sekä esteetön asumisympäristö. Tehostettu palveluasuminen korostaa ikääntyneiden elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyttä ja tukee hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Asiakkaan tulee pystyä asumaan hoitoyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hänen hoitonsa edellytä sairaalahoitoa. Palveluyksikössä kiinnitetään erityistä huomiota laadukkaaseen saattohoitoon. Saattohoito toteutetaan asiakasta ja omaisia tukien.

Tehostettu palveluasuminen asiakkuus perustuu asiakkaan hoitoisuuteen, jota arvioidaan RaVa-mittarilla. RaVa-arvot ovat ohjeellisia, ja niiden lisäksi asiakkaan palvelutarpeesta tehdään aina yksilöllinen arviointi. RaVa-arvot päivitetään vuosittain ja aina tarvittaessa.

Tehostettu palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan kokonaisvaltaisen, ympärivuorokautisen palvelun, hoidon ja huolenpidon sekä niitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja hoitoympäristössä (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet esim. hoitajakutsujärjestelmä ja määräystenmukaiset paloturvallisuuslaitteet.

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaalle tulee laatia yksiköllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti, ja asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoidtaja. Asiakkaan ja omaisten tulee tietää, kuka vastuuhoidtaja on.

Ulkoilu tulee liittää osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden iäkkäiden on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön tarjoamaan virketoimintaan. Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan kanssa yhdessä sopien. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut. Niistä tulee tiedottaa etukäteen.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin. Lisäksi huomioidaan kynnet ja hiukset. Perushygieneiatuotteet (shampoo, saippua ja perusvoide) hoitoyksikön käytössä olevat tuotteet kuuluvat palveluun. Asukas kylvetetään tarvittaessa, vähintään kerran viikossa saunassa tai suihkutiloissa. Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimien aikana.

Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Sairaanhoitaja on asukkaiden käytössä tarvittaessa. Asukkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan ja sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Halutessaan palveluntuottaja voi järjestää palveluyksikössä yksityiset lääkäripalvelut, joiden käytöstä asiakas maksaa itse. Lääkäripalvelu ei sisälly palvelusetelipalveluun. Halutessaan asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluja.

Yksiköiden varustukseen tulee kuulua hoivasänky, jos asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää. Yksikkö huolehtii, että asiakkaalle hankitaan kunnan järjestämänä tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa kunnan tai kuntayhtymän hoitotarvikejakelusta maksutta asiakkaan tarvitseman määrän vaippoja samoin perusteiden kuin kotona asuvat henkilöt.

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

Palveluntuottaja vastaa yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle etuudet tai huolehtii riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen.

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asukkaiden raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa. Tarvittaessa selvitetään mahdollisen edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen tai muussa tapauksessa haetaan edunvalvojaa.

### **Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**



### 10.4.2 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Lyhytaikaisella tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan lyhyttä jaksoa tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Lyhytaikaishoidon tavoitteena on tukea kotona selviytymistä ja siirtää pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen tai laitoshoidon tarvetta, jonka vuoksi tulee asiakkaiden toimintakykyä ylläpitää kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla.

Asiakkaat ovat pääasiassa henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua, tai kun kotona hoitoa antava omainen sairastuu. Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen tarpeeseen voi johtaa esim. kunnan äkillinen heikkeneminen, joka ei vaadi hoitoa akuuttisairaalassa. Lyhytaikaista tehostettua palveluasumista voidaan myöntää myös omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi.

Lyhytaikainen tehostettu asumispalvelu sisältää asiakkaan hoivan ja hoidon, ateriat, muut palvelut kuten avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella, vaatehuoltoon liittyvät asiat, siivouspalvelut ja -tarvikkeet sekä kalustettuun huoneeseen kuuluvat välineet ja laitteet. Toiminnan tulee pitää sisällään asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Lyhytaikaiseen tehostettuun asumispalveluun eivät kuulu asiakkaan tarvitsemat lääkkeet ja henkilökohtaiset hoitotarvikkeet, vaan asiakas tuo ne mukanaan jaksolle tullessaan.

### 10.5 Ateriat

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden – ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville. Asiakkaiden yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit. Palveluntuottaja voi sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut) ja tehdä näistä keskinäisen sopimuksen ja laskuttaa sen mukaisesti. Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa, sekä käytännön hoitotyössä.

## 11 PALVELUN LAADUNVALVONTA

Kuntien valvontamenettelyn tavoitteena on taata asiakkaille palvelukokonaisuus, joka takaa asiakkaille hyvän ja laadukkaan hoidon. Palvelusetelissä hyvä laatu on keskeinen kilpailukykytekijä palveluntuottajan arjen toiminnassa ja se parantaa toiminnan tuottavuutta itse. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti täyttää laissa ja suosituksissa säädetyt toimintaedellytykset ja tästä johtuen jatkuvasti arvioida toimintaansa. Toimintayksiköissä tulee olla järjestelmä hoidon ja hoivan laadun seuraamiseksi, arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Suunnitelmallisen omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksikön arkea. Laadukas palvelutoiminta on asiakaslähtöistä ja mahdollistaa asiakkaan ja hänen omaistensa osallistumisen palvelua koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.

Kunta, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisina. Kunta valvoo palvelusetelituottajarekisteriin hyväksymiensä palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskoukukset, kunnan edustajan osallistumisen palvelusuunnitelmiin sekä asiakaskyselyt. Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, joka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava työntekijä. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuuhenkilöt on nimetty ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä kunnalle henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan hoivan tarvetta ja tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuositin ja aina tarvittaessa. Kunnan edustaja osallistuu uusien palveluseteliasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan.

Toimintayksikkö osallistuu pyydettyä kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin (esimerkiksi RaVa).

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Kehittämistyössä hyödynnetään palautetta. Palveluntuottaja vastaa asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti.

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

Palveluntuottaja laatii vuosittain toimintakertomuksen. Toimintakertomuksen tulee sisältää arvio keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta ja kuvauksen henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntaan huhtikuun loppuun mennessä. Kunta voi pyytää toimittamaan omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, veroviranomaisen todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen, vakuutusyhtiön todistuksen vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja todistuksen eläkevakuutusten voimassaolosta. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa jokaisen kunnan yhteyshenkilölle olennaisista toiminnassa tapahtuvista muutoksista (esimerkiksi viivytyksestä, esteestä tai keskeytyksestä). Samoin vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnan vastuuhenkilölle viipymättä kirjallisesti.

#### **Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

## **Valvontakäynnin sisältö**

Kunnan viranhaltija tekee valvontakäyntejä ennalta laaditun aikataulun mukaisesti jokaiseen kunnassa sijaitsevaan yksityiseen asumispalveluyksikköön kerran vuodessa tai tarvittaessa. Valvontakäynnillä asiat kirjataan suoraan sähköiseen valvontalomakkeeseen. Valvontakäynti on aina vuorovaikutteista yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Käynnillä saadaan ja jaetaan informaatiota, ohjataan ja opastetaan.

## **Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin osallistuminen osana valvontaa**

Laki sosiaali- ja terveyden huollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992) velvoittaa, että asiakkaan sijoittajakunnalla on vastuu hankkimiansa palveluiden tasosta. Kunnan tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaiset palvelut.

## **Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti**

Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä voidaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi, jos on perusteltua epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Palvelun täytyminen tarkastetaan haastattelemalla, havainnoimalla ja asiakirjoihin tutustumalla. Ennalta ilmoittamattomasta valvontakäynnistä tehdään muistio.

## **Reaktiivinen valvonta**

Aluehallintovirasto voi pyytää kunnan sosiaalihuollosta vastaavaa tai vastaavia toimielimiä tarkastamaan toimintayksikön. Valvontalain mukaisesti kunnan on heti ilmoitettava tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista asianomaiselle aluehallintovirastolle.

Reklamaatioihin vastataan vanhuspalvelulain edellyttämässä määräajassa, tarvittaessa pidetään hoitoneuvottelu, jonka järjestämisestä voi tulla aloite asiakkaalta, omaiselta, hoivakodin henkilökunnalta tai kunnan viranhaltijalta. Kun asukas itse ottaa yhteyttä kuntaan, pyritään häntä tapaamaan mahdollisimman pian hänen omissa asuinympäristössään, ellei asia hoidu muuten.

## **Omavalvonta**

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksiköiden toimintaa. Yksityisten sosiaalipalveluntuottajien on oltava esillä pidettävä omavalvontasuunnitelma (Valviran) 10.2.2012 ja vanhuspalvelulain 980/2012 mukaisesti.

## **Valvonta ulkopaikkakunnalla**

Kunnan viranhaltija/edustaja osallistuu kunnan alueen ulkopuolelle palvelusetelin turvin muuttaneiden palvelusuunnitelmien laadintaan. Kunnan viranhaltija/edustaja ei tee säännöllisiä valvontakäyntejä kunnan ulkopuolisiin kuntiin, joissa on yksittäisiä asiakkaita palvelusetelin turvin hoivakodeissa. Kun asiakas valitsee palveluntuottajaksi kunnan alueen ulkopuolella sijaitsevan asumispalveluyksikön, viranhaltija/edustaja on yhteydessä palveluntuottajaan ja kartoittaa asiakkaalle annettavan palvelun sisällön. Tarvittaessa otetaan yhteys sijaintikunnan laadunvalvontaviranomaiseen.

## **Muu valvonta**

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle Valviran aluehallintoviranomaiselle sekä sille kunnalle, jossa palveluja annetaan (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 8 §). Kunnalla on vastuu valvoa alueellaan sijaitsevia hoivakoteja riippumatta siitä, ostaako se niistä palveluja. Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään.

## 12 PALVELUN LASKUTUS

### 12.1 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen maksun laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin arvon kunnalta jälkikäteen. Laskun yhteydessä tulee olla mainittu asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (länäoloa) varten. Laskuihin ei lisätä laskutus- ym. käsittelykuluja. Kunta on velvollinen suorittamaan korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron, mikäli maksusuoritus viivästyy.

Kunta maksaa 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 14 vuorokauden ajaksi, tämän jälkeisistä poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia. Kuolemantapauksessa kunta maksaa palvelusta palveluntuottajalle vielä kuolemaa seuranneelta päivältä.

### 12.2 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa on merkittynä asiakkaan omavastuun määrä. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (omavastuu). Laskuihin ei lisätä laskutus- ym. lisiä. Asiakas maksaa itse ateriat ja vuokran. Lisäksi asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo-, ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle **vähintään kolme kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista**.

Mahdollisista hinnan korotuksista tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas on sairaalahoidon takia estynyt käyttämään niitä palveluita, jotka liittyvät sovittuun palvelukokonaisuuteen, palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakasta poissaolopäiviltä vuokraa lukuun ottamatta. Sopimuksen sopimusehdoissa tulee olla tästä menettelystä maininta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaalla on käytössään toimitilojen osoitetiedot sekä palveluseteliin liittyvät hintatiedot ja muiden tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatietojen on oltava nähtävillä ja toimitettava asiakkaalle kirjallisesti, hänen niitä pyytäessä.

Uuden asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä alkaen. Yksikössä jo asuvan asiakkaan palvelusetelin voimaantulopäivä on määritelty palvelusetelipäätöksessä.

## **12.3 Hinnoittelu**

### **12.3.1 Tehostettu palveluasuminen**

Hoitopäivän hinta sisältää asiakkaan tarvitseman ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon sekä tukipalvelut. (Liite 2.)

Hoitopäivän hinnan tarkistusperiaatteena on elinkustannusindeksin vuosimuutos sekä palkkakustannusten nousu. Elinkustannusindeksin seuraavan vuoden perustasona käytetään kuluvan vuoden (heinäkuun) elinkustannusindeksiä ja vertailtavana indeksinä on edellisen vuoden vastaava (heinäkuu)indeksi. Indeksien painoarvot ovat palkkakustannusten osalta 60 % ja elinkustannusindeksin osalta 40 %. Palkkakustannusindeksin tulee olla Tilastokeskuksen ilmoittama terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluiden vuosimuutosprosentti.

Palveluntuottajan on informoitava hoitopäivän hinnankorotuksesta kuntia kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 31.8. mennessä ja vuokran sekä muiden palvelujen osalta hinnankorotusesitys ilmoitettava 30.9. mennessä. Kunnalla on oikeus hyväksyä tai hylätä hinnankorotusesitykset. Palveluntuotantohinnat ovat kaikille tämän sääntökirjan kunnille samat. Mikäli hoitopäivän hintaan sekä vuokraan tulee muutoksia, on hinnankorotusten tultava voimaan samasta ajankohdasta lähtien. Hinnankorotusesitykset tulee toimittaa aina kaikkiin sääntökirjassa olevien kuntien kirjaamoihin.

Palveluntuottajalla on oikeus alentaa hoito- ja ateriapäivän sekä muiden palveluiden hintoja ilmoittamalla siitä kirjallisesti rekisteriä ylläpitävälle kunnalle (Säkylä).

### **12.3.2 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen**

Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asiakasmaksu on sama kuin kuntien omissa yksiköissä ja palvelusetelin arvo lasketaan tämän sääntökirjan piirissä olevien kuntien voimassaolevien maksunmääräytymisperusteiden mukaisesti.

## 12.4 Ateriamaksu

Ateriovuorokauden hinta tulee ilmoittaa muodossa euroa/ateriavrk.

## 12.5 Sopimussakko

Jos palvelusetelin myöntämä kunta toteaa, että henkilöstömitoitus ei täytä tämän sääntökirjan ja Aluehallintoviraston lupaehtoja, kunta on oikeutettu hinnanalennukseen. Kaikkien kuntien, joiden asukkaita yksikössä on, kaikkien asiakkaiden vuorokausimaksua alennetaan 5 % sen kalenterikuukauden ajalta, jossa vajuasta havaitaan. Kuntien on oikeus vähentää sopimussakko palveluntuottajalle maksettavista maksuista.

## 12.6 Laatupoikkeamat

Mikäli sopimuksen piirissä olevan asumispalveluyksikön toimintaan kohdistuu useita valituksia tai siinä muuten ilmenee laatuongelmia, selvittää kunnan viranhaltija näitä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Vaikeissa laatuongelmissa toimitaan yhteistyössä aluehallintoviranomaisten ja työsuojelupiirin kanssa ja silloin voidaan sopia muun muassa yhteinen valvontakäynti ko. asumispalveluyksikköön. Mikäli palveluntuottaja silti ei joiltakin osin täytä palvelusetelituottajalle mainittuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa lupa toimia palvelusetelituottajana välittömästi.

## 13 VASTUUT, VAKUUTUKSET JA VAHINGONKORVAUKSET

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## 14 REKISTERINPITO

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterin pitoon ja kunnalla

**Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020**

**EURAJOKI – HARJAVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ**

tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin. Palveluntuottajan tulee laatia asiakasasiakirjat kunnan puolesta mahdollisuuksien mukaan sähköisesti kunnan kanssa sopimallaan tavalla. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen laadinnassa ja käsittelyssä henkilötietolain (523/1999), sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä.

Asumispalveluyksiköllä tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Jos palveluntuottaja toimii säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan vahingon.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla. Palvelujen tuottamisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tapahtumat on kirjattava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan arkistoitavat asiakirjat kunnalle.

## 15 KUNTIEN YHTEYSHENKILÖT

kunta	yhteyshenkilö	sähköposti
Eurajoki	Vanhuspalvelupäällikkö Jaana Tuokkola	jaana.tuokkola@eurajoki.fi
Harjavalta	Vanhustyön johtaja Leila Saarela Asumispalvelujen ohjaaja Kaisa Viitanen	leila.saarela@harjavalta.fi kaisa.viitanen@harjavalta.fi
Huittinen	Vanhustenhuollon johtaja Sari Hievanen	sari.hievanen@huittinen.fi
Kokemäki	Vanhuspalvelupäällikkö Kirsi-Marja Polo	kirsi-marja.polo@kokemaki.fi
Nakkila	Vanhustyön johtaja Taina Juvonen	taina.juvonen@nakkila.fi

Asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja 1.2.2020

EURAJOKI – HARJVALTA – HUITTINEN – KOKEMÄKI – NAKKILA – SÄKYLÄ

Säkylä	Ikääntyvien palvelujen koordinaattori Kalevi Suhonen	kalevi.suhonen@sakyla.fi
--------	--	--------------------------