



Sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelisääntökirjat: Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja 2022

Hyväksytty sosiaali- ja terveyslautakunta 8.12.2021 § 96

Sisällys

Sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelisääntökirjat:	1
Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja	1
1 Johdanto	3
2 Sääntökirjan yleinen osa	4
2.1 Määritelmät	4
2.2 Asiakkaan asema	5
2.3 Palveluntuottajan velvoitteet	5
2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen	6
2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen	7
2.3.3 Vakuutusturva	7
2.3.4 Toimitilat	7
2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen	7
2.3.6 Henkilökunta	8
2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen	8
2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille	8
2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö	9
2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset	9
2.3.11 Markkinointi	10
2.3.12 Lainsäädäntö	10
2.3.13 Valmiussuunnitelma	10
2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut	10
2.5 Vastuu virhetilanteista	11
2.6 Laskutus	11
2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet	11
2.8 Salon kaupungin velvoitteet	12
2.9 Verotus	13
2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen	14
3 Palvelukohtainen osa	14
7 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja	15
7.1 Palvelun kuvaus	15
7.2 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	15
7.2.1 Tilat, varusteet ja välineet	15
7.2.2 Ateriapalvelu	16
7.2.3 Siivous ja vaatehuolto	17
7.2.4 Asiakasturvallisuus ja laadunvalvonta	17
7.2.5 Henkilöstö	18
7.2.6 Mitoitus	19
7.2.7 Hoito – ja palvelusuunnitelma	19
7.2.8 Hoitotyön toteuttaminen	20
7.2.9 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojaa	21
7.3 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	22
7.4 Palvelun laskutus	22
7.4.1 Kunta	22
7.4.2 Asiakas	23
7.5 Hintojen muutokset	24
Liitteet:	24
Liite 1 Palveluntuottaja toimittaa kaupungille –liite	25
Liite 2 Palveluseleiden arvot	26
Liite 3 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin laskutus	27
Liite 4 Hakemus palvelusetelitoimijaksi	28
Liite 5 Ohjeistus hinnanmuutokseen	29
Liite 6 Hinnanmuutosilmoitus	30

1 Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Salon kaupungin sosiaali- ja vanhuspalveluiden palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan velvoitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Palvelusetelipalvelut ovat määrärahasidonnaisia.

Salon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta sekä palveluseteliin liittyvistä ohjeista ja ehdoista. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle, mutta voi tarjota palveluseteliä yhtenä vaihtoehtona palvelun tuottamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osioista. Mahdolliset uudet käyttöönotettavat palvelusetelit lisätään setelikohtaisiin osioihin sen jälkeen, kun sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt kunkin uuden palvelusetelin sisällön ja käyttöönoton.

Palveluntuottajat voivat ilmoittautua kunnan tuottajarekisteriin jatkuvasti sääntökirjan voimassaoloaikana. Palvelusetelituottajienrekisteri viedään sosiaali- ja terveyslautakunnalle tiedoksi vuosittain.

Palvelusetelien käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella. Sääntökirja perustuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella tämä sääntökirja on muokattu huomioiden Salon vanhuspalveluiden ja sosiaalityön palveluiden toimialojen käytännöt, säännöt ja ohjeistukset.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta, joita kyseiset lait koskevat.

2 Sääntökirjan yleinen osa

2.1 Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. Lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelin arvo on tasasuuruinen.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).

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

Palvelusetelillä järjestetyssä lääkkeiden koneellisessa annosjakelussa ei voi muodostua omavastuuta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavia yrityksiä, järjestöjä tai yhteisöjä, jotka Salon kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajiksi.

Lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelun osalta palveluntuottaja on lääkelain (395/1987) 6 luvun tarkoittama apteekki.

Tässä sääntökirjassa palveluntuottajalla tarkoitetaan apteekkia, joka hakeutuu tai on hyväksytty Salon kaupungin lääkkeiden koneellisen annosjakelun palvelusetelituottajaksi.

2.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin. Kunta tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Palvelusetelin saanut asiakas tai hänen laillisen edustajansa avulla valitsee itsenäisesti palveluntuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät kuluttajaoikeuden ja yleiset sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas antaa palveluntuottajalle kaupungilta saamansa palvelusetelin (viranomaispäätös).

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Salon kaupungin työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, määritellyt palvelun sisällön ja määrän sekä tehnyt palvelupäätöksen. Kunta selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä tämän aseman, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuusuuden määräytymisen perusteet. Asiakas voi hakea muutosta palveluseteliä koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute voidaan antaa esimerkiksi puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyys on mahdollista saattaa yleisen tuomioistuimen tai kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Terveystuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä.

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

Asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

2.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) ja yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Apteekkien tulee palveluntuottajana täyttää lääkelain edellytykset (395/1987). Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on

velvollinen toimittamaan Salon kaupungin edellyttämät asiakirjat, kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Ympäri vuorokautisia yksityisiä sosiaalipalveluja antavan palveluntuottajan on haettava toiminnalleen aluehallintoviraston (AVI) lupa. Lupahakemus tehdään sille AVI:lle, jonka alueella palveluja annetaan. Lupahakemukseen on liitettävä yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa asetuksessa mainitut liitteet

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus Salon kaupungin sosiaali- ja terveystalokunnalle. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Kotipalvelujen tukipalveluja (ateria-, vaatehuolto-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita) ja niihin rinnastettavia palveluja tai yksityistä perhepäivähoitoa ei enää merkitä rekisteriin. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään Salon kaupungille.

Koneellisesta annosjakelusta säädetään valmistuksen osalta lääkelain 12 a §:ssä, jonka mukaan apteekissa tai sairaala-apteekissa tapahtuva koneellinen annosjakelu on luvanvaraista. Lisäksi apteekkari saa teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella toisessa koneellisen annosjakelun luvan saaneessa apteekissa.

Annosjakelun valmistustoimintaa voi harjoittaa apteekissa Fimean luvalla. Toiminnassa on otettava huomioon potilaskohtaisesta annosjakelusta annettavat määräykset ja ohjeet (lääkkeen valmistuksesta annettu Fimean määräys 6/201, sekä lääkkeiden toimittamisesta annettu Fimean määräys 2/2016). Apteekkari voi teettää koneellista annosjakelua sopimuksen perusteella alihankkijalla (annosjakeluyksikössä). Apteekkari tekee sopimuksen alihankkijan kanssa ja vastaa tämän työstä kuten omastaan. Alihankinnasta tulee ilmoittaa Fimeaan.

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

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Käytäntönä on, että palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Niin sanottuja sukulaistulkkieja ei hyväksytä. Mikäli tulkin käyttämiselle ilmenee tarve, palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäjään.

2.3.2 Luotettava kumppani –palvelun käyttäminen

Salon kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä. Lisäksi Salon kaupunki edellyttää, että palveluntuottajaksi valituksi tullessaan toimijan on liityttävä Luotettava Kumppani -palveluun. Luotettava Kumppani on Vastuugroup Oy:n tarjoama sähköinen palvelu, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat aina ajan tasalla ja helposti tarkastettavissa. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/>.

Salon kaupungilla on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerausessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

2.3.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Salon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa vahingon aiheuttanut palveluntuottaja. Sääntökirjan mukaisia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

2.3.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottaja määrittää peruutusehdot. Mahdolliset setelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Palveluntuottajia veloitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot sääntökirjan liitteenä olevalla ilmoituslomakkeella sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja sitoutuu pitämään kaikki tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Salon kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä. Palveluntuottajalla on oikeus alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon.

Salon kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

2.3.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Salon kaupungilla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, Salon kaupunki voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus- päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottajan tulee aina hyväksyttää alihankkija tilaajalla, ja pyytää tilaajalta kirjallinen suostumus alihankkijan käyttämisestä. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa.

2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Salon kaupunki varaa itselleen oikeuden määritellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottajia kannustetaan keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Tulokset toimitetaan Salon kaupungille. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

2.3.8 Tiedonanto Salon kaupungille

Palveluntuottajan tulee informoida Salon kaupunkia asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Ilmoitukset tulee viipymättä toimittaa Salon kaupungille, ellei lainsäädännössä tai osapuolten välillä ole nimenomaisesti ilmoituksen määräajasta sovittu. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Salon kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Ilmoitus tulee toimittaa kyseessä olevasta palvelusetelistä vastaavalle taholle.

2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että tilaajaa.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla määriteltynä palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot ja niiden tulee näkyä toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vähintään kerran vuodessa ja se tulee toimittaa Salon kaupungille. Omavalvontasuunnitelma pitää toimittaa kaupungille aina, jos siihen tehdään muutoksia.

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosujoahjeiden mukaisesti. Salon kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen yleisessä tietosujoa-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä yleisen tietosujoa-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja. Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelysopimuksen ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä Salon kaupungin tietosujoahjeet. Ohjeet sisältävät sosiaali- ja terveystietojen näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö/henkilöt.

Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai

alihankintasopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

2.3.11 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää.

Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2.3.13 Valmiussuunnitelma

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Salon kaupungin valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Salon kaupunki priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä tavalla. Ensisijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen lisäpalveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista.

2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan statuksen purkamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli

palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

2.5 Vastuu virhetilanteista

Palveluntuottaja vastaa palvelusetelipalveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

2.6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Salon kaupunkia. Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti asiakkaittain. Laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja. Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Lasku tulee osoittaa Salon kaupungille. Laskulla tulee olla tilaajan ilmoittama sähköpostiosoite ja viitetietona, mille kustannuspaikalle, kohteelle ja/tai hankkeelle/projektille lasku kuuluu sekä tilaajan nimi tai muu tilaajan antama tunnus, jonka perusteella lasku voidaan ohjata oikeaan yksikköön käsiteltäväksi. Voimassa oleva laskutusosoite tulee näkyä aina myös laskun kuvalla sekä verkko- että paperilaskuja lähetettäessä. Mikäli laskusta ei löydy virallista laskutusosoitetta, ei laskua ole mahdollista käsitellä. Puutteellisin laskutusosoitetiedoin tulevia laskuja ei käsitellä. Laskutusosoitteisiin ei tule lähettää postia, kuten irrallisia liitteitä. Laskutusosoitteisiin lähetettyä muuta postia ei välitetä eteenpäin.

Salon kaupunki toivoo ensisijaisesti verkkolaskua sekä 30 päivän maksuaikaa. Kaupunki ei vastaanota sähköpostilla lähetettyjä laskuja. Mikäli laskuttajalla ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskua laskutusjärjestelmästä, voitte käyttää maksutonta toimittajaportaalia. Toimittajaportaalin kautta on mahdollista tehdä laskuja sähköisessä muodossa ja välttää paperisesta laskutuksesta aiheutuvat kustannukset.

Rekisteröityäksenne toimittajaportaaliin, ottakaa yhteyttä Sarastia Oy:n asiakaspalveluun joko sähköisesti tai soittamalla valtakunnalliseen palvelunumeroon 020 6399 400. [Linkki toimittajaportaaliin](#) ja sen [käyttöohjeeseen](#).

2.7 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet

Mikäli Salon kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Salon kaupungilla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Palveluntuottaja hakemus hylätään tai jo tehty sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja, toimii vastoin sääntökirjaa tai jos jokin seuraavista toteutuu:

- On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

- On antanut väärää tietoa yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä.
- Ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- On laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.
- On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle.
- On väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- On toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

Sopimuksen voimassaolo

Tuottajahakemuksen tehneen yrityksen tultua hyväksytyksi palveluntuottajaksi palveluiden tuottamissopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Irtisanoutumisilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimuskumppanille.

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai kahden varoituksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa. Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijan tulee täyttää samat lainsäädännön vaatimukset ja sääntökirjan edellytykset kuin palvelusetelituottajan. Kunta voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli on velvollinen korvaamaan sopimuskumppanille aiheutuneet vahingot.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi Salon kaupungille.

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat riidat Salon kaupungin ja palveluntuottajan välillä ratkaistaan lopullisesti Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa.

2.8 Salon kaupungin velvoitteet

Salon kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Salon kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat sekä omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Salon kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja

pyytää hyväksymisen peruuttamista. Salon kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Salon kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

2.9 Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.
- Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivä- hoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Poikkeuksen arvonlisäverottomuudesta tekee apteekkitoiminta, joka on arvonlisäverolain mukaista toimintaa.

2.10 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Salon kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on velvoitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Salon kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Salon kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Salon kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutosta koskevan päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Salon kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Salon kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Salon kaupunki ottaa käyttöön uusia palvelusetelipalveluita, ne lisätään palvelusetelikohtaisiin osiin sosiaali- ja terveyslautakunnan käsittelyn jälkeen. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle kussakin palvelussa voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on kartoitettu. Palvelusetelillä tuotettavat palvelut tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

7 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

7.1 Palvelun kuvaus

Tehostettu palveluasuminen on ympärivuorokautista hoitoa henkilölle, joka ei selviydy enää yksin omassa kodissaan tehostetun kotihoidon turvin. Palveluasunnoissa kiinnitetään huomiota liikkumisen esteettömyyteen, turvapalveluihin ja apuvälineisiin. Tehostetun palveluasumisen hoidon tarve arvioidaan palveluohjausyksikössä, josta palvelua haetaan.

Asiakas saa tarvittavan hoidon, hoivan, avustamisen ja toimintakyvyn tukemisen. Kaupungin omien yksiköiden lisäksi ympärivuorokautista hoitoa järjestetään yksityisissä hoitokodeissa joko palvelusetelillä tai ostopalveluna.

Hoito ja palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asukkaan, omaisten ja kaikkien hoitoon osallistuvien kanssa ja ne kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta vastaa palvelujen tuottaja.

Asiakas maksaa vuokran, ateriat ja palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai siirtyy pysyvästi toiseen hoitopaikkaan. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annetussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti. Vuokra sisältää kiinteistökulut, sähkön ja veden.

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

Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvoitettu perehtymään. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa ilmoittautuessaan palvelusetelituottajaksi asumisyksikköä koskevat tiedot ja luvat.

7.2 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

7.2.1 Tilat, varusteet ja välineet

Yksikön tilat ovat turvalliset ja esteettömät sisällä/ulkona. Tilat mahdollistavat asiakkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Valaistuksessa ja kalustuksessa on huomioitu asiakkaiden erityistarpeet. Asiakkaiden käytössä on myös tila, jossa he voivat rauhassa viettää aikaa vieraidensa kanssa tai keskustella hoitohenkilökunnan kanssa hoitoonsa liittyvistä asioista. Asiakkailla on mahdollisuus tuoda omaan huoneeseensa henkilökohtaisia tavaroita ja kalusteita. Palveluntuottajan on kuitenkin huolehdittava, että

asuinhuoneessa on asiakkaalle tarpeen mukaan vuode ja yöpöytä minimivivaruksena. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät.

Asukashuoneet ja wc:t suositellaan invamitoitetuiksi. Erityishuomiota tulee kiinnittää muistisairaiden turvallisuuteen. Hoitoympäristön tulee olla heille soveltuva. Yksikön tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvalliseksi. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta tulee olla kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty.

Palvelu sisältää asiakkaan perushygieniatuotteet esimerkiksi suihkusaippua, pesulaput ja -voide, hiustenhoitotuotteet, hammasharja ja -tahna, kampa, ruokalappu, wc-paperi, nenäliina, vanupuikot, partahöylä ja -vahto, roskapussit, pefletit, deodorantti ja perushoitotarvikkeet (käsidesi, suojakäsineet ym.) sekä patjansuojukset. Lisäksi palvelun tulee sisältää liikkumista rajoittavia turvavälineitä, mikäli asiakkaan turvallisuuden takaaminen niiden käyttöä edellyttää (hygienihaalari ja magneettivyö). Palveluntuottajalla tulee olla rajoittamistoimenpiteiden käytöstä erillinen ohje ja niiden käyttöä tulee arvioida sekä ne tulee kirjata jokaisella käyttökerralla.

Liikkumista rajoittavien turvavälineiden käytöstä on tehtävä yksilöity päätös. Hoitopäätöksistä vastaa potilasta hoitava lääkäri, ja arvioinnissa on syytä käyttää potilaan ja hoitopaikan olosuhteet tuntevan hoitajan ja hoitotyön asiantuntemusta. Lääkäri arvioi, milloin turvavälineen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että turvavälinettä käytetään vain niin kauan, kuin se on tarpeen. Tarve turvavälineen käytön jatkamiseen on arvioitava usein. (Valvira)

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet tulevat ensisijaisesti julkisen apuvälinelainaamon kautta. Yksikössä tulee kuitenkin olla asiakkaiden käytössä muun muassa henkilönostin, suihkusänky ja -tuoli, rollaattori ja pyörätuoli. Asiakkaan apuvälineet arvioi ammattihenkilö.

7.2.2 Ateriapalvelu

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.

- Asiakkaille tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia aterioita.
- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.
- Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energiansaannista.
- Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.
- Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla.
- Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.
- Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.
- Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.

Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut), ja palveluntuottaja voi laskuttaa niistä asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa sekä käytännön hoitotyössä. Asiakkaan ravitsemustilaa ja ravinnon saantia tulee seurata säännöllisesti: painon seuranta ja MNA-testi.

7.2.3 Siivous ja vaatehuolto

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.

Palveluun kuuluvat vuode- ja liinavaatteet sekä niiden huolto. Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa, mutta yksikkö vastaa niiden hullosta. Jos asiakkaalla ei ole omaisia, hänelle annetaan tarvittaessa apua myös henkilökohtaisten hankintojen tekemiseen. Siivouksessa ja pyykkihuollossa käytettävät aineet sisältyvät hoitopäivähintaan.

Asiakkaan huoneen ja mahdollisen wc:n päivittäisestä siisteydestä huolehditaan. Myös viikoittaisesta perusteellisemmasta siivouksesta sekä vuosittaisesta suursiivouksesta huolehditaan. Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun. Infektio- ja eristystilanteissa siivouksen toteutusta on muutettava hygieniaohjeistusten mukaiseksi.

7.2.4 Asiakasturvallisuus ja laadunvalvonta

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Luvanvaraisen toiminnan omavalvonnan perustana ovat palveluntuottajalle myönnettyssä luvassa vahvistetut toiminnan edellytykset, joiden toteutumista omavalvonnassa seurataan. Vanhusten ympärivuorokautisen asumisen omavalvonnassa valvottavia laatuvaatimuksia on sosiaalihuollon lainsäädännön ja laatusuosituksen lisäksi kirjattu Valviran ja aluehallintovirastojen yhteistyönä laadittuihin valtakunnallisiin valvontaohjelmiin.

Salon kaupungilla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia valvonta- ja auditointikäyntejä. Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle palvelupoikkeamista esimerkiksi asiakasreklamaatioista ja niihin annetuista vastineista. Tietoturvaloukkaukset täytyy ilmoittaa tilaajalle viivytyksettä. Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja tietoa asiakaskokemuksesta. Tieto tulee dokumentoida ja se tulee olla avoimesti saatavilla. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Salon kaupunki tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tulokset viedään lautakunnalle tiedoksi ja julkaistaan vanhuspalveluiden kotisivuilla.

Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä Salon kaupungille henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen.

Asiakkaiden tapaturmien esim. kaatumiset ja vahinkojen tapahtumapaikat ja ajankohdat kirjataan ja analysoidaan yksityiskohtaisesti ja ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin vahinkojen ennaltaehkäisemiseksi.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä käydään läpi vuosittain palveluntuottajan ja kunnan välisissä yhteistyötapaamisissa.

Palveluntuottajan on pyydettyessä toimitettava selvitys toiminnan järjestämisestä mahdollisessa poikkeustilanteessa (kuten esim. sähkökatkot tms).

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379).

7.2.5 Henkilöstö

Vanhusten ympärivuorokautisissa asumispalveluissa toiminnan vastuuhenkilöltä edellytetään sosiaalihuoltolain 46 a §:n 3 momentin mukaisesti tehtävään soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa. Riittävä johtamistaito edellyttää joko tutkintoon sisältyvänä tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai käytännön kokemuksen kautta hankittua johtamistaitoa.

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). Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämistä rekistereistä.

Henkilökunnan työsuhteissa noudatetaan yleissitovaa työehtosopimusta eli yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta tai vastaavaa sopimusta.

Asiakkaiden kokonaisyhyvinvoinnin varmistamiseksi yksikössä pitää olla moniammatillinen henkilöstö. Asumisyksikön on turvattava tarvittavien kuntoutuspalveluiden ja muiden erityistyöntekijöiden palvelujen saatavuus, lääkehoidon toimivuus sekä kuntouttavan ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävän työotteen toteutumisen mahdollisuus.

Tehostetun palveluasumisen yksikön henkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon (559/1994) §18 ja sosiaalihuollon (817/2015) §5 ammattihenkilöistä annettujen lakien mukaiset täydennyskoulutusveloitteet.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan sosiaali- ja terveystoimen oppilaitoksessa opiskelevälle henkilölle vähintään yhden työssäoppimispaikan per sopimusvuosi. Toteutumista seurataan muun sopimuseurannan yhteydessä.

7.2.6 Mitoitus

Henkilöstön toteutunut vähimmäismitoitustaso tulee välittömän asiakastyön osalta olla vähintään 0,6. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan muun muassa sairaan- ja terveydenhoitajat, geronomit, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat, sosionomi AMK:t, kotiavustajat ja kodinhoitajat, hoiva-avustajat, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat ammattihenkilöt siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Muut kuin sairaan- ja terveydenhoitajat sekä lähi- ja perushoitajat eivät voi olla yksin työvuorossa eivätkä vastata lääkityksistä. (Laki Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoiminnasta 980/2012, Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi). Yksikössä työskentelee vähintään yksi sairaanhoitaja/terveydenhoitaja 25 asiakasta kohti.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin järjestään siten, että kaikissa työvuoroissa on vähintään lähihoitajatasoinen työntekijä. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisten henkilökunnan poissaolojen aikana välittömän hoitotyön mitoitusvaatimus tulee täyttyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina.

Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoitoapulaisia ja hoiva-avustajia, jolla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää välitöntä hoitotyötä kuten asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista: avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoitoapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä. Välittömän hoitotyön mitoitukseen voidaan laskea vain Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoiminnasta (2012/980 § 3 a) mainittuja työntekijöitä.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvitsemasta suojavaatetuksesta ja hoitohygieniatuotteista, joihin kuuluvat mm. suojakäsineet ja käsidesi.

7.2.7 Hoito – ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka pohjalta asiakas saa palvelutarpeeseen perustuvaa perus- ja sairaanhoitoa sekä huolenpitoa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 § 7). Palveluntuottaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan RAI arviointitiedon pohjalta, jossa suunnitelmaan kirjataan RAI arvioinnin tuloksia, asetetaan yksilölliset tavoitteet sekä tehdään suunnitelma seurannasta. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Asiakkaan hoito toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä

työotteella. Asiakkaalle tulee järjestää osallisuutta ja hyvinvointia tukevaa toimintaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tarvittaessa palvelun tilaajalle tai niihin tutustutaan yhteistyötapaamisissa vähintään vuosittain.

7.2.8 Hoitotyön toteuttaminen

Asiakkaan vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan päivittäin hoitotilanteissa. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa hoitotyön suunnitelman laatimisesta ja säännöllisestä arvioimisesta yhdessä asiakkaan, omaisen ja muun työryhmän kanssa. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että lääkäri arvioi asiakkaan terveydentilaa säännöllisesti ja tekee tarvittavat muutokset asiakkaan hoitosuunnitelmaan lääkehoidon osalta. Päivystystapauksissa lääkärin apu järjestetään viivyttyksettä.

Asiakkaan päivittäistä voinnin seuranta tulee kirjata asiakastietoihin vähintään kerran vuorokaudessa. Asumisyksikössä tulee olla käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Läheisten osallistumista asiakkaan arkipäivään tuetaan. Asumisyksikössä järjestetään omaisten tapaamisia vähintään kerran vuodessa.

Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, terveydentilan arviointi, seuranta ja sen vaatimat toimenpiteet. Palveluntuottajan sairaanhoitaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta. Palveluntuottaja vastaa tällöin laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Sairaanhoitaja valmistelee asiat lääkärin käyntiä varten ja on läsnä suunnitelluilla yksikössä tapahtuvilla lääkärikäynneillä sekä varmistaa, että annetut hoito-ohjeet toteutuvat.

Asiakkaat ovat oikeutettuja perusterveydenhuollon tavanomaisiin palveluihin. Asiakas voi käyttää palveluntuottajan avustamana perusterveydenhuollon lääkäripalveluja tai asiakas voi käyttää palveluntuottajan organisoimia yksityisiä lääkäripalveluita. Asiakas maksaa yksityisestä lääkäripalvelusta (palvelu ei sisälly palvelumaksuun). Palveluntuottaja mahdollistaa asiakkaiden hammashuollon toteutumisen joko julkisena tai yksityis palveluna asiakkaan valinnan mukaan.

Asumisyksiköllä tulee olla hyväksytty sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksen mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen 2021). Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon toteutuksesta. Mikäli palveluntuottajan yksikössä asiakkaan lääkehoito toteutetaan apteekin koneellista annosjakelua käyttäen, vastaa palveluntuottaja kaikista palvelusta aiheutuvista kustannuksista.

Hoivapalveluhintaan eivät sisälly asiakkaan henkilökohtaiset lääkkeet, ravintolisät, silmälasit, hammashuolto, sairaala-, laitos- ja terveyskeskusmaksut, apuvälineet eikä hoidon saamiseksi tarpeelliset matkakustannukset sekä virkistyskäynnit. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna tarvitsemansa hoitotarvikkeet ja vaipat samoin perustein kuin kunnassa

kotona asuvat henkilöt saavat maksutta hoitotarvike jakeluohjeen perusteella. Muilta osin hän maksaa vaivat itse.

Palveluntuottaja järjestää kiireettömän ennalta sovitun päivittäiseen hoitoon liittyvän asiointi-, saatto- ja viranomaisavun (lääkärikäynnit, hammashoito, Kela, apteekki, virastot jne). Järjestämistapoina voi olla esimerkiksi avustajakeskus tai omais/läheisapu.

Palveluntuottajalla tulee olla sovittu ja kirjattu toimintaohje saattohoidon toteuttamisesta. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus hoitotahdon laatimiseen. Hoitotahdossaan asiakas ilmaisee tahtonsa sellaisen tilanteen varalle, ettei kykene ilmaisemaan tahtoaan. Hoitotahdossa asiakas määrittelee tahtonsa ja mahdolliset toiveensa hoidon suhteen tai siinä voi kieltäytyä tietyistä hoitotoimenpiteistä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa. Lisäksi selvitetään ja kirjataan myös asiakkaan tahto siitä, kenelle häntä koskevia tietoja saa antaa. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle tehdään ennakoiva hoitosuunnitelma.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakkaalle haetaan hänelle kuuluvat etuudet esimerkiksi KELA:n eläkettä saavan hoitotuki ja eläkkeen saajan asumistuki. Tarvittaessa asiakasta avustetaan myös raha-asioiden hoidossa ja kerrotaan edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutus mahdollisuudesta. Palveluntuottaja avustaa asiakasta tulotietojen toimittamisessa tilaajalle.

7.2.9 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja

Toimintayksiköllä tulee olla suunnitelma asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin omien palveluseteliasiakkaiden osalta.

Palveluntuottaja käsittelee Salon kaupungin puolesta palvelustaan esitetyt rekisteritietojen tarkastus- ja oikaisupyynnöt. Salon kaupunki käsittelee rekisteritietoihin esitetyt tarkastus- ja oikaisupyynnöt niissä tilanteissa, joissa palveluntuottaja ja asiakas eivät pääse yhteisymmärrykseen. Palveluntuottaja toimittaa tarkastus- ja oikaisupyynnöt Salon kaupungin kirjaamon kautta vanhuspalveluihin heti niiden tultua käsitellyksi.

Kaikki palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvat asiakasasiakirjat ja tiedot ovat Salon kaupungin. Asiakkaan poistuessa kaikki asiakkaan hoitoon liittyvät asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi vanhuspalveluiden Palveluohjausyksikköön, Tehdaskatu 4, 24100 Salo. Palveluntuottaja ei saa säilyttää kopioita.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Palveluntuottaja toimittaa vuosittain mahdollisista kaupungin palveluseteliasiakkaista HILMO-tiedot suoraan Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle eli THL:lle. Toimintayksikössä tulee olla käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottajalla tulee olla käytössä RAI-järjestelmä.

7.3 Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

Palvelusetelin arvo

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Tehostetun palveluasumisen palveluseteli määritellään asiakkaan bruttotuloista myöntämisaikana ja on voimassa toistaiseksi. Kelan korotettu hoitotuki tulee olla haettuna (Liite 2).

Palvelusetelin lähtöarvo on 106 €/hoitovrk ([Liite 2](#)), siten että asiakkaan omavastuuosuus on kuitenkin aina vähintään asiakasmaksulain ja –asetuksen mukaisesti kotiin annettavan palvelun suuruinen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tehostetusta palveluasumisesta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään tämän hinnan. Asiakas maksaa hoidon omavastuuosuuden, ateriat ja vuokran suoraan palveluntuottajalle. Hoidon omavastuuosuus on palveluntuottajan hoidon hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Asiakas maksaa itse omat lääkkeensä.

Palvelusetelin myöntäminen

Kunta voi myöntää palvelusetelin vain niille asiakkaille, jotka täyttävät sosiaali- ja terveyslautakunnan tehostettuun palveluasumiseen vahvistamat kriteerit.

Asiakkaalle esitetään ennen päätöstä palvelusetelin käytöstä laskelmat asiakkaan omavastuuosuuksien suuruuksista eri palveluiden tuottamistavoissa.

Palveluseteliin liittyvä omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

7.4 Palvelun laskutus

7.4.1 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Palveluntuottajalla on oltava valmius verkkolaskutukseen, ellei toisin ole etukäteen kirjallisesti sovittu. Lasku tulee toimittaa kunnalle kuukausittain. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan läsnäolopäivät seuraavan kalenterikuukauden viidenteen (5) päivään mennessä.

Kunta maksaa 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta, mikäli asiakkaan hoito keskeytyy laskutuskuukauden aikana korkeintaan 14 vuorokauden ajaksi. Kunta ei maksa tämän

jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Keskeytys tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa.

Kuolemantapauksissa kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon vielä kuolemaa seuranneelta päivältä.

Asiakkaan poistuessa (esim. kuolema) kaikki asiakkaan hoitoon liittyvät asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi vanhuspalveluiden Salon kaupunki/Palveluohjausyksikkö, Tehdaskatu 4, 24100 SALO.

Palveluntuottajalle lähetetään tiedote asiakkaalle myönnetystä tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvosta. Laskuna käytetään verkkolaskua. Laskuihin ei saa lisätä laskutus, toimitus, kuljetus yms. lisiä.

Kunta on velvollinen suorittamaan korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron, mikäli maksusuoritus viivästyy. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

7.4.2 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä, ateriat, irtisanomisajan pituus, irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokransuuruus, palvelumaksun suuruus ja maksunmuutosten perusteet. Sopimuksessa tulee myös määritellä, mitä palvelua palvelumaksun vastineeksi asiakas saa. Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos palveluun tulee keskeytyksiä esimerkiksi sairaalajakson vuoksi.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta, sekä vuokran ja ateriat. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Palveluntuottaja on velvollinen tiedottamaan asiakasta hyvissä ajoin yksi (1) kuukautta etukäteen muuttuvista maksuista.

Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa 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.

Mahdollisesta palvelun hinnan sekä vuokran muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kunnalle vähintään kolme (3 kk) kuukautta ennen hinnan muutosta. Palveluntuottaja huolehtii yhdessä omaisen kanssa etuuksien päivittämisestä.

Tehostetun palveluasumisen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien.

7.5 Hintojen muutokset

Tehostetun palveluasumisen vuorokausi- ja ateriahinnat tulee olla kiinteät 31.12.2022 saakka. Vuotta 2023 koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kirjallisesti perusteluineen liitteessä 4 olevalla lomakkeella 31.10. mennessä: Salon kaupunki/vanhuspalvelut, PL 77, 24100 SALO. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Hinnanmuutos voi maksimissaan olla +/- 2 % alkuperäisestä hinnasta. Salon kaupunki pidättää itsellään oikeuden hyväksyä tai hylätä hinnankorotusehdotukset. Kaupunki ilmoittaa hinnankorotuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä 30.11. mennessä. Hintamuutokset astuvat voimaan ilmoitusta seuraavana vuonna 1.1. alkaen.

Mikäli alakohtainen lainsäädäntö tai viranomaisohjeet edellyttävät ja Tilaajan kanssa sovitaan palvelun sisällössä tai järjestämisessä olennaisia muutoksia, hintaa voidaan tarkistaa muutosta vastaavasti. Kaupunki tiedottaa mahdollisista hinnoitteluun liittyvistä muutoksista.

Vuokran tulee olla kiinteä 31.12.2022 saakka. Vuokrankorotukset tulee tapahtua niin että asiakkaan vuokran suuruus pysyy kulloinkin voimassaolevan Kelan normiston rajoissa. Valtioneuvoston vuosittain määrittelemät kohtuulliset asumismenot sekä lämmitys- ja vesimaksut on ilmoitettu Kelan julkaisemassa Asumiseen tukea – julkaisussa.

Linkki:http://www.kela.fi/kohtuullisetasumismenot_enimmaisasumismenot

Liitteet:

[Liite 1 Palveluntuottaja toimittaa kaupungille –liite](#)

[Liite 2 Palvelusetelien arvot](#)

[Liite 3 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin laskutus](#)

[Liite 4 Hakemus palvelusetelitoimijaksi](#)

[Liite 5 Ohjeistus hinnanmuutoksiin](#)

[Liite 6 Hinnanmuutosilmoitus](#)

Liite 1 Palveluntuottaja toimittaa kaupungille –liite

Palveluntuottajan on toimitettava kunnalle seuraavat liitteet vuosittain 31.8. mennessä osoitteeseen kirjaamo@salon.fi :

Omavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Aluehallintoviranomaisen tai Valviran toimilupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelun antamisesta (uudet palveluntuottajat ja muutokset)

Mikäli kuulutte Luotettava Kumppani- palveluun, alla olevia liitteitä ei tarvitse toimittaa:

Viimeinen tilinpäätös ja toimintakertomus

Tarvittaessa lausunto luottokelpoisuudesta Suomen asiakastiedolta tai vastaavalta toimijalta

Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta (sisältää selvityksen ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta) tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty

Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus

Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty

YEL-vakuutustodistus

Liite 2 Palvelusetelien arvot

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelien arvot 1.1.2022 alkaen:

Bruttotulo	Lähtöarvo 106 €/hvrk
0 - 1000	106
1001 - 1200	105
1201 - 1500	102
1501 - 1700	99
1701 - 1900	96
1901 - 2100	94
2101 - 2300	90
2301 - 2500	87
2501 - 2700	86
2701 - 2900	83
2901 - 3100	79
3101 - 3300	77
3301 - 3500	74
3501 - 3700	72
3701 - 3900	70

Bruttomaksutaulukon ylimenevältä osalta ei makseta palveluseteliä.

Liite 3 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin laskutus

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN LASKUTUS

Palveluseteliä voi käyttää viranhaltijapäätöksen mukaisen hoivan ja hoidon maksuun. Palvelusetelillä ei voi maksaa muita palveluntuottajan tarjoamia palveluita.

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

Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia palvelusetelin perusteella setelin arvoon asti asiakkaan hoidossa olopäiviltä. Palveluntuottajan tulee lähettää lasku ja asiakkaan läsnäolopäivät kunnalle seuraavasti:

Verkkolaskutusosoitteet:

Verkkolaskutusoperaattori: TeliaSonera Finland Oyj

Välittäjä-tunnus: 003703575029

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut

Verkkolaskuosoite: 0037013953312000

Mikäli verkkolaskun toimittaminen ei ole mahdollista, lasku tulee lähettää alla olevaan osoitteeseen:

Salon kaupunki / Sosiaali- ja terveystoimen palvelut

0037013953312000

PL 299

02066 DOCUSCAN

Läsnäololistat:

Asiakkaiden läsnäololistat tulee toimittaa kuukausittain 5. päivään mennessä tietosuojasetusta noudattaen: heli.kunnas@salo.fi, jenni.kuusisto@salo.fi tai Palveluohjausyksikkö, SAS-tiimi, Tehdaskatu 4, 24100 Salo.

Liite 4 Hakemus palvelusetelitoimijaksi

Hakemus palvelusetelitoimijaksi, palautetaan allekirjoitettuna!

Vanhusten tehostettu palveluasuminen, PALVELUSETELI

Tarjoaja:	
Yritys:	
Osoite:	
Y-tunnus:	
Sähköpostiosoite tiedoksianto varten:	

Tarjoushinta:

Yksikön tarjoamat palvelut	Nykyinen hinta
Hoitopäivähinta €/vrk (ei sisällä aterioita tai vuokraa)	
Aterian hinta €/vrk	
Vuokra €/vrk (sis. veden ja sähkön)	

Sitoutuminen sääntökirjaan:

	Kyllä	Ei
Jättämällä tämän hakemuksen, palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan sisältöön:		

Päivämäärä: _____

Allekirjoitus: _____

Liite 5 Ohjeistus hinnanmuutoksiin

Hintojen muutokset

Tehostetun palveluasumisen vuorokausi- ja ateriahinnat tulee olla kiinteät 31.12.2022 saakka. Vuotta 2022 koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kirjallisesti perusteluineen 31.10.2022 mennessä osoitteeseen Salon kaupunki/vanhuspalvelut, PL 77, 24100 SALO. Hinnanmuutos ilmoitetaan seuraavan sivun taulukolla.

Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Hinnanmuutos voi maksimissaan olla +/- 2 % alkuperäisestä hinnasta. Salon kaupunki pidättää itsellään oikeuden hyväksyä tai hylätä hinnankorotusehdotukset. Kaupunki ilmoittaa hinnankorotuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä 30.11 mennessä. Hintamuutokset astuvat voimaan ilmoitusta seuraavana vuonna 1.1. alkaen.

Mikäli alakohtainen lainsäädäntö tai viranomaisohjeet edellyttävät ja Tilaaajan kanssa sovitaan palvelun sisällössä tai järjestämisessä olennaisia muutoksia, hintaa voidaan tarkistaa muutosta vastaavasti. Kaupunki tiedottaa mahdollisista hinnoitteluun liittyvistä muutoksista.

Vuokran tulee olla kiinteä 31.12.2022 saakka. Vuokrankorotukset tulee tapahtua niin että asiakkaan vuokran suuruus pysyy kulloinkin voimassaolevan Kelan normiston rajoissa. Valtioneuvoston vuosittain määrittelemät kohtuulliset asumismenot sekä lämmitys- ja vesimaksut on ilmoitettu Kelan julkaisemassa Asumiseen tukea – julkaisussa.

Linkki: http://www.kela.fi/kohtuullisetasumismenot_enimmaisasumismenot

Liite 6 Hinnanmuutosilmoitus

Hinnanmuutosilmoitus tehostetun palveluasumisen palveluseteliin

Palveluntuottajan nimi	
Yksikön nimi	
Vastuuhenkilö ja puhelinnumero	
Yksikön osoite	

Yksikön tarjoamat palvelut	Nykyinen hinta	Tarkistettu hinta	Hinnan muutos %:na
Hoitopäivähinta			
Ateriapalvelu			
Vuokra			

Perustelut hinnan muutoksille:**Liitteitä:** kyllä/ei**kpl:**

Päiväys _____

allekirjoitus_____
nimike**Hyväksyntä**

Päiväys _____

allekirjoitus