



KEMPELEEN IKÄÄNTY- NEIDEN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

IKÄÄNTYNEIDEN TEHOSTETTU PALVELU-
ASUMINEN

Sisällys

YLEINEN OSA – SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUN TUOTTAMISESTA	3
1 Sääntökirja.....	3
1.1 Soveltamisala.....	3
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	3
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	3
2 Määritelmät.....	3
3 Palveluntuottaja	5
3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	5
3.2 Palveluntuottajan hyväksyntä.....	5
3.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	5
4 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema.....	5
4.1 Kunta.....	5
4.2 Asiakas	6
4.2.1 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
4.3 Palveluntuottaja	8
5 Velvoitteet.....	9
5.1 Kunnan velvoitteet.....	9
5.2 Asiakkaan velvoitteet.....	9
5.3 Palveluntuottajan velvoitteet.....	10
6 Laadun hallinta ja valvonta	11
7 Vastuut ja vakuutukset.....	12
7.1 Vaadittava raportointi ja valvonta.....	12
7.2 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	13
8 Verotus.....	13
PALVELUKOHTAINEN OSA - TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN	14
9 Palvelukuvaus.....	14
10 Palvelun laatuvaatimukset	16
10.1 Yleiset vaatimukset.....	16
10.2 Tilavaatimukset	17
10.3 Ateriat.....	17
10.4 Turvallisuus.....	18
10.5 Toimintavaatimukset.....	18
11 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja osaaminen	20
12 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	21
12.1 Saattohoito.....	21

12.2 Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa.....	21
13 Maksu- ja laskutuskäytäntö	22
13.1 Palvelusetelin voimaantulo	22
13.2 Palvelun laskutus asiakkaalta	22
13.3 Palvelun laskutus kunnalta	23
14 Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä	23
14.1 Asiakastietojärjestelmä	24
14.2 RAI-arviointijärjestelmä	24
15 Sovellettava lainsäädäntö	24

LIITELUETTELO

- Liite 1: Hakemus tehostetun palveluasumisen palveluseteliyrittäjäksi
- Liite 1.1: Yrittäjän hintalomake
- Liite 2: Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä
- Liite 3: Tilaajan ohjeet henkilötietojen käsittelijälle
- Liite 3.1: Käsittelytoimien kuvaus
- Liite 3.2: Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta
- Liite 3.3: Palveluntuottajan seloste käsittelytoimista
- Liite 4: Liiteluettelo kuntaan toimitettavista liitteistä
- Liite 5: Palvelusetelin laskutusosoite
- Liite 6. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin laskeminen

YLEINEN OSA – SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUN TUOTTAMISESTA

1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiä.

1.1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Kempeleen kunta järjestää tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy 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.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

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

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Tässä sääntökirjassa palveluseteli kohdennetaan palveluihin, jotka sisältyvät palveluntuottajan ilmoittamaan tehostetun palveluasumisen hoitovuorokausimaksuun.

2. **Hoitovuorokausimaksuun** sisältyy asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen päivittäinen perushoito ja -hoiva, lääkehoito (ei lääkekulut), asumispalveluyksikössä järjestettävä viriketoiminta ja muu ryhmätoiminta, turvajärjestelyt, apteekki- ja muut tarvittavat asiointit. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden hoitovuorokausimaksusta asiakas maksaa itse palveluntuottajalle.

Vuokra, ateriat ja muut mahdolliset elinkustannusmaksut (kuten esim. siivous- ja vaatehoito) tai muut palvelun tuottajan perimät maksut eivät sisälly hoitopäivämaksuun. Asiakas kustantaa itse myös lääkkeet, henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja muut henkilökohtaiset tarvikkeet, henkilökohtaiset puhelinkulut sekä matkat taksilla tai muulla yleisellä kulkuneuvolla.

3. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan ja jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a-10 c:ssä ja 11–12 §:ssä säädetyllä tavalla.

4. **Hintakattoisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan kunta on määritellyt, ja jolla palveluntuottajan on palvelu tuotettava (ts. hyväksymisehto). Siihen sisältyvät kunnan maksama osuus ja asiakkaan omavastuuosuus.

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

6. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy tehostetun palveluasumisen palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.

8. **Tehostetulla palveluasumisella** tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille ikääntyneille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

9. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

10. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan **asiakkaan ja palveluntuottajan välinen** sopimus.

3 Palveluntuottaja

3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan www.kempele.fi -sivuilla olevien ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään palveluntuottajan toimittamista kirjallisista dokumenteista. Palveluntuottajien tulee toimittaa tilaajavastuulain edellyttämät todistukset ja niihin liittyvät liitteet kerran vuodessa kunnalle. Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

3.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

3.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätösin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

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

4 Palvelusetelijärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

4.1 Kunta

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 momentin 1–4 kohtien vaatimukset sekä kunnan

asettamattomat muut vaatimukset ja ehdot. Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman. Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä velvoitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Kunta ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle ilmoitus alihankkijasta. Kunta voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

4.2 Asiakas

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta tarjoaa asiakkaalle palvelusetelin palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole kuitenkaan ehdotonta oikeutta palveluseteliin, vaan kunta voi järjestää palvelut itse tai tuottaa ne ostopalveluina. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

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.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kempeleen kunnan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpidon palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, määritellyt palvelun sisällön ja tehnyt myönteisen palvelupäätöksen. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja kunnan palveluohjaajan kanssa.

Asiakkaan saadessa palvelusetelin, asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Kempeleen kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien luettelosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta sekä erillisen sopimuksen palveluasunnon vuokraamisesta. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi tai kuitenkin enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajan, asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Lähtökohtaisesti asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy kuitenkin siihen saakka, kunnes hänen palvelutarpeensa päättyy. Kuolemantapauksissa palvelusopimus päättyy seuraavaan päivään. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Asiakas voi purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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

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

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen. 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 Kempeleen kunnan Ikäntyneiden hoiva ja huolenpidosta. Lisäksi asiakkaan tulee toimittaa pyydetyt lisäselvitykset. Palvelusetelin arvon korottamista koskeva päätös annetaan asiakkaalle.

4.2.1 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito;

palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan esimerkiksi kirjallisesti, puhelimitse ja sähköpostitse. Palautteeseen palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai kahden (2) viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle/kotihoidon johtajalle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

4.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hänen palvelutarpeensa päättyy tai hän joutuu siirtymään 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.

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

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalaissa 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.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta, ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

5 Velvoitteet

5.1 Kunnan velvoitteet

Kunnan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Kunnan tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan tulee tehdä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kunnalle.

Kunnan tulee pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Kunnan tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista kyseisistä palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

5.2 Asiakkaan velvoitteet

Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa henkilön tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.

Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas maksaa vuokran, ateriat, mahdolliset elinkustannusmaksut ja palvelut palvelusetelin ylittävältä (omavastuuosuuden) osalta sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

5.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996) tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Lisäksi sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen lupa antaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen ym. muiden vahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä, sekä muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.

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 virheellisuuden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.

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

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi yhteystietojen lisäksi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

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 oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä sekä ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kuntaan päivitetty omavalvontasuunnitelma vuosittain.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädettyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottajalla on valmius verkkolaskutukseen. Laskutus tapahtuu verkkolaskutuksella, ellei toisin ole etukäteen kirjallisesti sovittu.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran (1) vuodessa sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Kopio hoito- ja palvelusuunnitelmasta toimitetaan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpidon yhteyshenkilölle tai niihin tutustutaan yhteistyötapaamisissa vähintään vuosittain.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan tehostetun palveluasumisen palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, tullaan palveluntuottaja poistamaan palveluntuottajarekisteristä.

6 Laadun hallinta ja valvonta

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

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet sekä tehtäväkuvat ovat kirjallisesti määritelty.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.
- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja palvelun tarvetta sekä tavoitteita toimintakyvyn arviointimenetelmillä.
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö sekä lääketieteellisestä toiminnasta vastaa lääkäri.
- Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.
- Toiminnassa noudatetaan Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia (STM:n julkaisut 2017:6).

7 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus. Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

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

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

7.1 Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan Kempeleen kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

- Kunnan edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot sekä muut kunnan palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, ja toimittaa se Kempeleen kunnalle jokaisen vuoden maaliskuun loppuun mennessä.
- Palveluntuottaja luovuttaa tiedot henkilökuntarakenteesta ja määrästä.
- Palveluntuottaja luovuttaa tiedot asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, kes-

keytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

7.2 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi, arkistointi ja salassapito

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

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

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen huomioimaan salassapitoa koskevat määräykset mahdollisia alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajien käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

8 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

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

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

PALVELUKOHTAINEN OSA - TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

9 Palvelukuvaus

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitettuja asumispalveluja ikääntyneille palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodeissa.

Asiakkaan muut sosiaali- ja terveystalvelut järjestetään Kempeleen kunnan sosiaali- ja terveystalveluissa, ellei toisin sovita.

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, joilla on toimintakyvyn alenemista niin paljon, että he tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa. Tehostetussa palveluasumisessa edistetään hyvinvointia ja luodaan turvallinen sekä esteetön asumisympäristö. Tehostettu palveluasuminen korostaa asiakkaiden elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyden kokemuksia ja kokonaisvaltaista sekä yksilöllistä hyvinvointia terveyden heikentyessä. Asiakkaan tulee kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon.

Tehostettu palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan kokonaisvaltaisen, ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelujärjestelyt sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asuinhuoneessa kalusteina on vähintään sairaaläsänky.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaalle tulee laatia yksiköllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. RAI-arviointi tehdään puoli-vuosittain sekä aina tarvittaessa. Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja.

Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012) mukaisesti.

Säännöllinen ulkoilu tulee liittää osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Ulkoilun tulee olla turvallista ja asiakkaan toimintakyvyn mukaista. Toimintakyvyltään heikentyneiden iäkkäiden on saatava käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ulkona liikkumiseen. Mikäli asiakas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälinelainaamon yksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan/vuokraavan tarvittavat apuvälineet.

Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetuksen ja mahdolliset palvelumaksut, esimerkiksi poliklinikkamaksut.

Asiakkaan päivittäisestä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Perushygieneiatuotteet kuuluvat palveluun. Asiakasta avustetaan wc:ssä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä turvataan hoitotoimenpiteiden aikana. Kotikunnan hoitotarvikejakeluna asiakas saa sovitun määrän vaippoja samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt saavat maksutta. Muilta osin hän maksaa vaipat itse.

Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitavaksi.

Asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluja. Mikäli palvelukoti sijaitsee muualla kuin Kempeleessä, asiakas voi tehdä terveyskeskusvalinnan sen mukaisesti. Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä. Asiakas maksaa tästä lääkäripalvelusta (palvelu ei sisälly palvelusetelipalveluun).

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakas maksaa omat lääkkeensä, mutta niiden jakelu kuuluu hoitovuorokausimaksuun. Mikäli palveluntuottaja hankkii asiakkaalle lääkehoidon koneellisena lääkkeidenjakona apteekista, vastaa palveluntuottaja kaikista palveluun liittyvistä kustannuksista.

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

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle kuuluvat etuudet, esimerkiksi Kelan asumistuen ja hoitotuen. Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioista. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asoiden hoidossa, ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen omassa palvelukodissaan elämänsä loppuun saakka. Saattohoito tulee toteuttaa asiakasta ja omaisia tukien.

10 Palvelun laatuvaatimukset

10.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun on vastattava jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä sekä laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012) vaaditaan.

Riittävä sairaanhoidollinen asiantuntemus tulee olla käytettävissä ympärivuorokautisesti. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6), ja sen tulee muutoinkin noudattaa yleisesti hyväksytytjät sekä voimassa olevia ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevia suosituksia.

Palveluntuottaja pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään. Palveluntuottajalla on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta. Seuraavassa on kuvattu prosessi saattohoidosta sopimisesta:

1. Asiakas tarvitsee saattohoitoa
2. Saattohoidosta on lääkärin päätös.
3. Saattohoidosta on sovittu omaisten kanssa.
4. Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asiakkaan hoito lisäresursointia.
5. Palveluntuottaja on yhteydessä Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon palveluohjaajalle ja kertoo saattohoitopäätöksestä, lisäresurssitarpeesta ja omaisten informoinnista.
6. Saattohoito voi alkaa
7. Palveluohjaaja ohjaa palveluntuottajaa tekemään kotihoidon johtajalle tarjouksen saattohoidon hinnasta.
- * Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottajalla on mahdollisuus periä korotettua hintaa (palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajaa/kuntaa asiakkaan palvelusetelin arvon lisäksi Ikähoivan kanssa erikseen sovittavan hinnan). Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuuosuuteen.
8. Kotihoidon johtaja hyväksyy hinnan tai pyytää tarkistusta
9. Kotihoidon johtaja hyväksyy hinnan
10. Hyväksyty hinta annetaan tiedoksi yrittäjälle ja Ikääntyneiden hoiva ja huolenpidon palvelusihteerille
11. Jos saattohoito jatkuu pidempään kuin 1 kuukausi, palveluntuottaja informoi asiasta Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoa.

Mikäli rajoitteiden ja pakotteiden käyttö asiakkaan hoivan toteuttamisessa on tarpeen, lääkärin päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava olemassa ja osoitettavissa.

10.2 Tilavaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun palveluasumisen tuottamisen. Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että palvelukodissa huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti (AVI, Valvira). Niiden on lisäksi täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän, asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen tulee olla varustettu asiakkaiden käytettävissä olevilla, jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä.

Muistisairaiden turvallisuuteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Palvelukodin ympäristön tulee olla heille soveltuva. Palvelukodin tilojen tulee olla sellaiset, että hoitajan läsnäolo on helppo havaita ja asiakas kokee olonsa turvallisesti. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan, ja asiakkailla on halutessaan oltava mahdollisuus ulkoilla turvallisesti päivittäin.

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

Asiakkaan hallintaan ja henkilökohtaiseen käyttöön tulee luovuttaa yhden hengen huone tai kahden hengen huone sekä riittävät hygieni- ja wc -tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Huoneessa tulee olla sairaalasänky, muutoin asiakas saa kalustaa huoneensa itse kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi. Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Huoneessa tulee olla asiakkaan tarpeiden mukaiset turva- ym. välineet, laitteet ja järjestelmät. Asiakas tuo mukanaan omat vuode- ja liinavaatteet, niiden huollosta vastaa palveluntuottaja.

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. Palveluntuottajan palvelukodissa tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehoitosuunnitelma, jossa määritellään puhtaustaso. Palvelun laadun edellytyksenä on kodinomainen puhtaustaso. Infektio- ja eristystilanteissa siivouksen toteutusta on muutettava hygieniaohjeistusten mukaiseksi.

10.3 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.

Asiakkaille tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään ikäikäiden ravitsemussuosittelun 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 tarjolla aina tarvittaessa, myös yöaikaan. Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Aterioista on tehty monipuolinen 5-6 viikon kiertävä ruokalista, joka on asiakkaan ja omaisten nähtävillä. Palvelukodin käytössä tulee olla elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, joka sisältää henkilöstön 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.

Ruokahuollon tulee olla suunnitelmallista ja palvelukodilla tulee olla ruokahuollosta vastaava työntekijä, jolla on alan koulutus. Palvelukodissa tulee olla ravitsemuksen ja ruokahuollon asiantuntemukseen perustuva ruokahuollonjärjestelmä. Ikääntyneiden hyvän ravitsemuksen turvaamiseksi palvelukodin tulee hyödyntää hyvää ravitsemusasiantuntemusta. Palvelukodin on varmistuttava siitä, että sellaisilla henkilöillä, jotka palvelukodissa joutuvat työnsä puolesta käsittelemään pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita on elintarvikehygienistä osaamista osoittava hygieniaoosaamistodistus (hygieniapassi), jos toimintaan liittyy ruoan valmistamista käsittäen ruoan kuumentamista, jäähdyttämistä tai valmistetun ruoan säilyttämistä.

Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Palvelukodilla on oltava ateriakohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

10.4 Turvallisuus

Palvelukodilla on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palvelukodilla on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (379/2011) ja valtioneuvoston asetukseen pelastustoimesta (2011/407). Suunnitelmissa tulee mm. huomioida palvelukodin omatoimiseen varautumiseen liittyvät toimenpiteet kuten esim. miten palveluntuottaja järjestää asiakkaiden hoidon poikkeusoloissa.

- Palvelukodilla on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti
- Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä
- Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

10.5 Toimintavaatimukset

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia palvelukodissa esteettömästi ja turvallisesti.

Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa ja virkistystoimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Asiakkaille hankitaan heidän tarvitsemansa

yksilölliset apuvälineet apuvälineisiin perehtyneen terveydenhuollon ammattilaisen tai kuntoutuksen apuvälineasiantuntijan tekemän apuvälinearvioinnin perusteella.

Palvelukodin hankintavastuulle kuuluvat asiakkaiden yhteiskäytössä olevat apuvälineet sekä apuvälineet, joiden käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden parantaminen, kuten esimerkiksi potilasnostimet, suihkutuolit ja säädettävät sängyt.

Palveluntuottajan hankintaan kuuluvat apuvälineet

- kuljetuspyörätuolit yhteiseen käyttöön
- perusmalliset lepopyörätuolit yhteiseen käyttöön, tarvittaessa
- G-tuolit ja sen varusteet
- Eva-telineet yhteiskäyttöön, tarvittaessa
- henkilönosturit liinoineen
- sähkötoimiset sängyt tarvittavine nousutukineen
- suihkutuolit (työnnettävä perusmalli, mielellään kulmakallistettava malli), suihkupaarit tarvittaessa
- wc-korotukset yhteisessä wc:ssä
- asentohoitotyynyt tarvittaessa
- liukuesteet
- siirtolaitteet, siirto-/kääntölevyt, siirto- ja talutusvyöt, liukulaudat
- yleisissä tiloissa käytettävät pienapuvälineet kuten erikoislusikat, -haarukat, -veitset, -mukit

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asukkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein apuvälinekeskuksen terapeutin tekemän apuväliarvioinnin jälkeen.

Tällaisia henkilökohtaiseen käyttöön myönnettäviä apuvälineitä ovat;

- rollaattorit
- pyörätuolit ja lepopyörätuolit
- istuintyynyt henkilökohtaisessa käytössä oleviin pyörätuoleihin
- kävelypöydät, ns. Eva-teline
- wc-korotus ja wc-tuoli omaan wc:hen
- sängynjalan korottajat omaan sänkyyn
- sänky vain silloin kun se mahdollistaa asiakkaan itsenäisen siirtymisen ja ylösnousun
- erikoispatjat
- korotus- ja lonkkatyynyt
- pienapuvälineet esim. sukanvetolaite

Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa Pohjois-Pohjanmaan Sairaanhoidopiiriin (PPSHP) alueellinen apuväliyksikkö.

Tämän lisäksi on erityisin perustein myönnettäviä apuvälineitä. Sairauden saattohoitovaihe voi aiheuttaa erityistilanteen, jolloin on tarkoituksenmukaista myöntää apuvälineitä palveluntuottajan yksikössä tapahtuvan selviytymisen tueksi, jotta asiakkaan siirtäminen vaativampaan hoitomuotoon voidaan välttää. Saattohoitovaiheesta on oltava olemassa lääkärin kirjaus ja päätös.

Tässä tarkoituksessa myönnettäviä apuvälineitä ovat;

- suihkupaarit
- erikoispatja ja sänky
- henkilönosturi liinoineen

Saattohoitovaiheen apuvälineet myöntää ja kustantaa PPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö.

11 Henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Tehostetun palveluasumisen palvelukodin hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammattillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (L sosiaalihuollon ammatti-henkilöistä 817/2015 ja asetus 153/2016 sekä L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Palvelukodin vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä. Lisäksi hoitohenkilökunnalta edellytetään perehtyneisyyttä muistisairaiden hoitamiseen.

Asiakkaiden kokonaisyhyvinvoinnin varmistamiseksi palvelukodissa pitää olla moniammatillinen henkilöstö. Palvelukodissa on turvattava sosiaalihuollon ja gerontologisen asiantuntemuksen, tarvittavien kuntoutuspalveluiden ja muiden erityistyöntekijöiden palvelujen saatavuus, lääkehoidon toimivuus sekä kuntouttavan ja asukkaan toimintakykyä ylläpitävän työotteen toteutuminen. Palvelukodin sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

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

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Hoitoon osallistuvan sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneen hoitohenkilökunnan mitoitus tulee olla tehostetussa palveluasumisessa vähintään 0,65 hoitajaa/asukas. Palvelukodin hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoida niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palvelukodissa tulee olla hoitohenkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakkaan tulee aina halutessaan saada yhteys hoitohenkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Hoitotehtävissä toimivien henkilöiden tulee olla suomen kielen taitoisia.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta eli yksityisten sosiaalipalvelualan työehtosopimusta tai vastaavaa sopimusta.

Palveluntuottajan henkilökunta osallistuu yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisten ja läheisten, kunnan eri toimijoiden sekä muiden yhteistyötahojen kanssa.

12 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta määrittelee palvelusetelin arvon. Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja setelin arvoon vaikuttavat asiakkaan nettotulot. Sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia asumispalvelua, jossa palveluntuottajan enimmäishinta eli **hintakatto on 115 €/vrk. Asiakkaan palvelusetelin maksimiarvo on 100 €/vrk ja minimiarvo on 50 €/vrk.**

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

12.1 Saattohoito

Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottajalla on mahdollisuus periä korotettua hintaa. Palveluntuottaja on yhteydessä Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon palveluohjaajaan ja kertoo saattohoitopäätöksestä ja lisäresurssitarpeesta. Palveluntuottaja tekee vapaamuotoisen tarjouksen kotihoidon johtajalle saattohoidon hinnasta, josta kotihoidon johtaja tekee erillisen hyväksymispäätöksen. Palveluntuottaja voi laskuttaa saattohoidosta kuntaa erikseen sovitun lisähinnan mukaisesti. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen.

12.2 Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palveluseteli on määrärahasidonnainen. Palveluasumisen hoitovuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat hinnankorotustarkistukset pyydetään toimittamaan Kempeleen kunnan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon edellisen vuoden elokuun loppuun mennessä. Edellisestä poiketen hoitovuorokausihintojen alentaminen on sen sijaan aina mahdollista.

Palveluntuottajan tulee tehdä Kempeleen kunnan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon asiakkailta perittävän ateriamaksun (€/vrk), vuokran (€/m²) ja muun mahdollisen elinkustannusmaksun (€/vrk) hinnankorotuksesta seuraavaa vuotta koskeva, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuva kirjallinen esitys perusteluineen viimeistään elokuun loppuun mennessä. Ateriahinnan tarkistus on sidottu palvelujen tuottajaindeksiin (esim. indeksit: 2015=100,4 vuosineljännes 2018=106,9).

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

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.

13 Maksu- ja laskutuskäytäntö

13.1 Palvelusetelin voimaantulo

Palveluseteli astuu voimaan muuttopäivästä niillä asiakkailla, jotka muuttavat valittuun palvelukotiin vasta palvelusetelipäätöksen jälkeen. Ennen palvelusetelipäätöstä palvelukotiin muuttavien palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä.

13.2 Palvelun laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

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

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta (3kk) etukäteen.

Asiakkaan ollessa (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja ym. maksuja alentavana tekijänä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Kempeleen kunnan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon palveluohjaajalle heti ongelmien tultua ilmi numeroon 040-1584 019.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

13.3 Palvelun laskutus kunnalta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa/tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä kunnalle/tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoidosta ja palvelusta setelin suuruisen arvon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, kunta/tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 5 vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon ja tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00). Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kunta/tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

Laskuihin ei saa lisätä laskutus-, toimitus-, kuljetus- yms. lisiä.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kunnalle/tilaajalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden 10. päivään mennessä laskutuksen yhteydessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

14 Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä

Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- sisältää myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL)
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kunnan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

14.1 Asiakastietojärjestelmä

Lähtökohtana on, että palveluntuottajalla on käytössä omat hankkimansa työvälineet (tietokone, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Tilaajan/kunnan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Asiakastietojärjestelmän käytön vaihtoehdot:

a) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään. Toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa. Arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä toimittaa asiakastiedot Kempeleen kuntaan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon lopullista arkistointia varten.

b) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään. Lisäksi palveluntuottaja käyttää tilaajan asiakastietojärjestelmää;

- asiakkaiden terveydentilaan liittyvät tarpeelliset tiedot
- ylläpitää lääkitystietoja
- kirjaa asiakkaan toimintakyvystä yhteenvedon puolivuositain
- kirjaa hoidon/palvelun loppulausunnon.

Toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa. Arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Toimeksiantosopimuksen päättyessä toimittaa asiakastiedot Kempeleen kuntaan Ikääntyneiden hoiva ja huolenpitoon lopullista arkistointia varten.

14.2 RAI-arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja voi hankkia RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta tai tilaajan/kunnan kautta. Mikäli palveluntuottaja ottaa RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta, kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Mikäli palveluntuottaja ottaa RAI- arviointijärjestelmän tilaajan/kunnan kautta, palveluntuottaja vastaa RAI- sähköisen arviointijärjestelmän ja sen käyttöönottokoulutuksen kustannuksista sekä mahdollisesta etäyhteydestä vahvalla tunnistaumisella.

15 Sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Taulukko: Kustannusvastuut

KUSTANNUSVASTUUT	VASTUUTAHO			LISÄTIEDOT
	Kunta	Asiakas	Tuottaja	
Yleiset tilat				
Vuokra		x	x	Asiakkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
Jätehuolto			x	
Vakuutukset			x	
Ulkoalueet			x	
Laitteet ja kalusteet			x	
Verhot ja matot			x	
Päivä- ja aikakauslehdet			x	
Yksityistilat				
Vuokra		x		
Käyttömaksut (vesi ja sähkö)		x		
Puhtaana- ja kunnossapito			x	
Jätehuolto			x	
Vakuutukset		x	x	Asiakkaan oman irtaimiston vakuuttamisesta vastaa asiakas. Kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta vastaa palveluntuottaja.
Kalusteet, verhot ja matot, irtaimisto ja vuodevaatteet		x		Tehostetussa palveluasumisessa asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneensa omilla tavaroillaan.
Tuotantohyödykkeet				
Ateriamaksu		x		
Elintarvikkeet			x	
Siivous- ja pyykkipalvelut (elin-kustannusmaksut)		x		
Siivous-, pesu- ja puhdistusaineet			x	
Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit			x	
Henkilökunnan hoidossa tarvittavat suojavälineet			x	
Vaipat	x			Yksilökohtainen tarve ja kunnan ohjeistus
Lääkkeet		x		
Lääkkeiden jakelu henkilökunnan toimesta yksikössä tai apteekin annosjakeluna			x	
Henkilökohtaiseen hygieniaan kuuluvat aineet ja tarvikkeet		x		
Turvajärjestelmät			x	
IT-laitteet ja ohjelmistot; puhelin, atk-laitteet ja ohjelmistot, käyttökoulutus, modeemi/laajakaista, fax			x	