



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

PALVELUASUMISEN

PALVELUSETELIN

SÄÄNTÖKIRJA



Yhtymähallitus 02.11.2016  
(päivitetty 6.6.2018)



## Sisällysluettelo

sivu

1. Yleistä palvelusetelistä .....	2
2. Asiakkaan asema .....	2
3. Palvelukuvaukset .....	3
4. Palvelun sisältövaatimukset .....	4
5. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen .....	5
6. Palveluntuottajaa koskevat tiedot .....	5
7. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi .....	8
8. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tehtävät ja valvonta .....	9
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	10
10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus .....	10
11. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	10
12. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö.....	11



## 1. Yleistä palvelusetelistä

### Palveluseteli

Palveluseteliä voidaan käyttää sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisessä. Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy hyvinvointikuntayhtymä. Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä arvioi palveluntarjoajan, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon päättää kuntayhtymä. Palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden kuntayhtymän järjestämissä sosiaali- ja terveystalouden palveluissa.

### 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 ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

### Sääntökirjan voimassaolo

Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 2. Asiakkaan asema

Hyvinvointikuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palveluasumisen saannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

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

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee hyvinvointikuntayhtymän rekisteristä yksikön, johon hän haluaa muuttaa. Muutto edellyttää, että valitussa yksikössä on vapaana vuokrattava asunto. Asiakas ja palveluntuottaja laativat vuokrasopimuksen ja palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pidempikestoisia keskeytyksiä. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai laillinen edunvalvoja.



Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopusuhteisuuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle ja hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palveluntuottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollontoimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

### 3. Palvelukuvaukset

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista ja/tai kiireellistä apua.

Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tuettua asumista sosiaalihuoltolain perusteella järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Palveluasumista järjestetään sosiaalihuoltolain perusteella henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti

Mielenterveyslain 5 §:n mukaan mielisairautta tai muuta mielenterveyshäiriötä potevalle henkilölle on järjestettävä mahdollisuus hänen tarvitsemaansa lääkinnälliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvään tuki- ja palveluasumiseen siten kuin siitä on erikseen säädetty. Kunnalla on erityinen velvollisuus järjestää myös vaikeavammaisiksi katsottavien mielenterveyskuntoutujien tarvitsema palveluasuminen.

Asumispalvelujen järjestämisestä vaikeavammaisille henkilöille säädetään vammaispalvelulaisissa ja kehitysvammalaisissa. Näitä erityislakeja sovelletaan, jos henkilö ei saa riittäviä ja hänelle soveltuvia palveluja ensisijaisten lakien kuten sosiaalihuoltolain perusteella. Vammaispalvelulaki on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden.

Vammaispalveluasetuksen 10 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palvelu-asuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisesta elämäntoiminnoista. Erityistä velvollisuutta palveluasumisen järjestämiseen ei ole, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon tukitoimenpitein.

Henkilöä pidetään vaikeavammaisena palveluasumisen osalta, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa suoriutuakseen jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.



#### 4. Palvelun sisältövaatimukset

Palvelusetelipalvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvoitteensa. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti sekä olemassa olevien laatusuositusten mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään yhteistyössä hyvinvointikuntayhtymän kanssa yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (Laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan sekä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä kuntayhtymän kanssa, kuitenkin puolivuositain sekä aina tarvittaessa.

Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, yhden hengen huone ja wc-pesutila omassa käytössään mahdollisuuksien mukaan. Asiakas voi kalustaa vuokraamansa huoneiston omilla kalusteilla. Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ja esteettömään ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään. Asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa/toimintakykyä ylläpitävää ja virikkeellistä toimintaa sekä huolehditaan mahdollisuudesta kuntonsa mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle julkiset etuudet (esim. asumis- ja hoitotuki) ja, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö / edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Asiakkaan perusterveydenhuollon palvelut järjestää hyvinvointikuntayhtymä, ellei toisin sovita. Palveluyksikkö huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluyksikkö vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan päivittäisestä hygieniasta ja siinä avustamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökohtainen hygienia pitää sisällään mm. peseytymisen, hampaiden pesun, parranajon, kynsien leikkauksen, ihon hoidon jne.

Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan sekä järjestetään tarpeellinen liina- ja vaate-huolto. Asumisympäristön siisteydestä huolehtiminen tapahtuu päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous tehdään suunnitellusti.

Ravitsemustilan arvioinnissa ja ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan ikäryhmän mukaisia ravitsemussuosituksia. Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota asiakkaan makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä



tarvitseville asukkaille. Palveluntuottaja turvaa asiakkaan riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti, ja niiden poikkeamiin puututaan.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen omassa kodissaan kuolemaansa asti, ellei hänelle tule tarvetta siirtyä sairaalahoitoon tai palvelutarpeen vähentyessä tarvetta vastaavaan asumismuotoon.

### 5. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun hyvinvointikuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat näkyvät PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voida varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Hyvinvointikuntayhtymä peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointikuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta palvelun tuottajassa, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

### 6. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja säätiön nimissä. Palveluntuottajalla



on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä.

Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/ tiedot:

- yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- suunnitelma toiminnan toteuttamisesta
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta
- selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta
- yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- tiedot yrityksen toimitiloista

#### **Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot**

Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Terveys- ja hoitoalan palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

#### **Henkilökunnan määrä ja pätevyysvaatimukset**

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista asumista tuottavilta yksiköiltä. Hoitotehtävissä toimivalla henkilöllä tulee olla joko sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan pätevyys (Laki 559/1994 ja asetus 564/1994 terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, Laki 817/2015 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä). Muissa kuin hoitotehtävissä toimivalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa koulutusta ja kokemusta. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemusta vastaavista tehtävistä. Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hallinta kohderyhmän tarpeiden mukaisesti.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä hyvinvointikuntayhtymän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä voi suorittaa vain henkilö joka on saanut lääkehoitoon asiaankuuluvan koulutuksen, perehdytyksen ja hänen osaaminen tehtävien hoitamiseen on varmistettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitoon osallistuvan henkilöstön mitoitus tulee olla vähintään palveluntuottajan aluehallintoviranomaiselle ilmoittama ja hyväksytty määrä. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettava asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista työvuorossa toimivien hoitajien määrää. Tarvittava hoito ja palvelu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

#### **Tilat, laitteet, välineet**

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.



Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Apuvälineet hankintaan asiakkaille apuvälineisiin perehtyneen terveydenhuollon ammattilaisen tai kuntoutuksen apuvälineasiantuntija tekemän apuvälinearvioinnin perusteella. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa. Palveluyksikön asukkaiden yhteiseen käyttöön tarvittavat apuvälineet hankkii palveluntuottaja. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on tehty kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.

### **Turvallisuus**

Asiakas saa yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Yksiköiden piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.





## **Laadun hallinta**

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan palveluasumisen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL: Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito, Sairaanhoidajan käsikirja ja laatusuosituksset.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti (esim. HILMO-kirjaukset).

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

## **7. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi**

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiivivaiheena. Asiakirjat kuuluvat palvelun toimialasta riippuen joko Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Kehitysvammaisten asumispalvelujen rekisteriin, Kotona asumisen tuen asiakasrekisteriin, Päihdehuollon asiakasrekisteriin tai Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen rekisteriin.

Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle. Kun sähköisten potilastietojärjestelmien tiedonsiirto ja yhteys Kanta-arkistoon tulee mahdolliseksi ja ostopalvelussa tuotettujen asiakastietojen tiedonsiirto Kanta-arkistoon on mahdollista toteuttaa ostopalveluvaltuutuksen (OSVA) avulla, ostopalvelun tuottaja on velvollinen tekemään RASHKY:n kanssa ostopalveluvaltuutuksen.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee sopia käytännöistä, joilla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen



palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut tulee perustaa. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla.

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö ja tietosuojavastaava.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään. Ennen mahdollista palvelujen ulkoistamista palveluntuottajan on pyydettävä rekisterinpitäjältä kirjallinen suostumus henkilötietojen luovuttamiseen.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen, Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja toteuttaa rekisteröidyn oikeuksien kuuluvan tietojen luovuttamisen, korjaamisen ja poistamisen henkilötietolain, julkisuuslain ja EU tietosuojasetuksen määräysten mukaisesti hoitosuhteen aikana. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen rekisterinpitäjä huolehtii tästä velvollisuudesta. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hallussaan olevat kopiot asiakirjoista. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä rekisterinpitäjälle mahdolliset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

## **8. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tehtävät ja valvonta**

Hyvinvointikuntayhtymä, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi sen ja hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa myös kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos.



Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä.

## 9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palveluseteli myönnetään hoivan ja hoidon osuuteen. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo lasketaan vähentämällä palvelusetelin maksimiarvosta asiakkaan tulosidonnainen omavastuu. Kuntayhtymä päättää vuosittain palvelusetelin maksimiarvon sekä tulosidonnaisen omavastuusuuden määräytymisperusteet.

Esimerkki palvelusetelistä ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa: palvelusetelin maksimiarvoksi hyväksytty 95,00 €/hvp ja asiakkaan bruttotulot ovat 1 650,00 €/kk.

Asiakkaan omavastuun laskeminen

- bruttotuloista 1 650,00 € vähennetään kotihoidon asiakasmaksuasetuksen mukainen perusosa 573,00 € = 1 077,00 €, josta omavastuu on 40 % kuukaudessa eli 430,80 €/kk
- saatuun arvoon 430,80 € lisätään tehostetun asumispalvelun tukipalvelumaksu 85,30 €/kk ja omavastuusuudeksi yhteensä muodostuu 516,10 €/kk, josta saadaan hoitopäiväkohtainen omavastuu 16,97 €/hvp (516,10 € x 12 kk / 365 hvp)

→ asiakkaalle myönnetään 78,03 €/hvp arvoinen palveluseteli (maksimiarvo 95,00 € - omavastuu 16,97 €)

- palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymältä kuukaudessa 31 hvp x 78,03 € yhteensä 2 418,93 €
- palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuun 31 hvp x 16,97 € yhteensä 526,07 € sekä vuokran, ateriat, tukipalvelumaksun ja mahdolliset asiakkaan valitsevat lisäpalvelut

Myönnetyn palvelusetelin arvoa voidaan korottaa ja asiakkaan omavastuusuutta pienentää, mikäli asiakkaalle kuukausittain jäljelle jäävä käyttövara ei ole riittävä.

Vammaispalvelun palveluseteli on maksuton koskien ostettavaa päivittäistä apua. Omavastuusuudella tarkoitetaan vammaispalvelun palvelusetelissä niitä yksityisen palveluntuottajan tuottamia muita palveluja, joita kuntayhtymän myöntämä palveluseteli ei kata ja jotka jäävät asiakkaan maksettavaksi, esimerkiksi ylläpitomaksu ja ateriat.

## 10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus

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

## 11. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Sopimuksessa tulisi olla kirjattuna ainakin seuraavat asiat:

- sopijapuolet
- voimassaolo
- sopimuksen tarkoitus



- palvelusetelillä hankittavien sekä itse maksettavien palvelujen sisältö ja hinta
- maksuehdot
- sopimukseen tehtävät muutokset
- asiakkaan tilapäinen poissaolo
- sopimuksen päättäminen
- palvelun virhe ja viivästyminen ja niiden seuraukset
- erimielisyyksien ratkaiseminen

## 12. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö

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 asiakasta kuukausittain jälkikäteen setelin arvon ylittävän omavastuun osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa (3kk) kolme kuukautta etukäteen.

Palvelusetelillä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoidosta ja palvelusta setelin suuruisen arvon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta on tuottaja velvollinen ilmoittamaan kuntayhtymälle 3 kk ennen muutosta.

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

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kuntayhtymälle kuukauden 10. päivään mennessä.

Lisäksi tuottaja toimittaa kuntayhtymälle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kuntayhtymälle joka kuukauden 7. päivään mennessä laskutuksen yhteydessä.

Jos hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 7 vrk ajaksi, kuntayhtymä maksaa tuottajalle näiltä päiviltä 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta. Kuntayhtymä ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolo päivistä. Mikäli asiakas muuttaa pois tai palveluasuminen päättyy muusta syystä, asiakaskohtainen irtisanominen on yksi kuukausi. Mikäli palveluasumisen päättymisen johtuu palvelun tuottajasta, laskutus lakkaa poislähtöpäivästä lukien.

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 kuntayhtymä maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään.

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

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.