

**KALLIO**

peruspalvelukuntayhtymä

# **Palvelusetelin sääntökirja**

## **Kehitysvammahuollon asumispalvelut**

22.4.2016

## Sisällys

### Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

1	Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo .....	3
2	Määritelmät .....	3
3	Palveluntuottaja .....	4
3.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta .....	4
3.2	Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen .....	4
3.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	6
4	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	7
4.1	Asiakkaan asema.....	7
4.2	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
5	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	8
6	Aputori.fi –palvelun käyttäminen.....	8
7	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	9
8	Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta .....	10
8.1	Kuntayhtymä .....	10
8.2	Asiakas .....	10
9	Vastuut ja vakuutukset .....	11
10	Verotus .....	11

### Palvelukohtainen osio – kehitysvammaisten asumispalvelut

11	Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset.....	12
11.1	Palvelun sisältö .....	12
11.2	Palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelu .....	13
11.2.1	Ateriat .....	13
11.2.3	Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu.....	14
11.2.4	Lääkehoito .....	14
11.2.5	Tilat .....	15
11.2.6	Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi .....	16
11.2.7	Turvallisuus.....	17
11.2.8	Laadun hallinta.....	18
12	Asiakastietojärjestelmä .....	19
12.1	Asiakastietojärjestelmä .....	19
13	Palvelusetelin arvo kehitysvammahuollon asumispalvelussa .....	19
13.1	Palveluseteliluokan määräytyminen ja arvo.....	19
14	Hintojen muutokset kehitysvammahuollon asumispalvelussa.....	21
15	Laskutus Kalliolta ja asiakkaalta.....	21
15.1	Laskutusperusteet.....	21
15.2	Asumiseen ja palveluun liittyvät maksut .....	22
	Liite 1. Kustannusvastuut.....	23

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

## 1 Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Sääntökirjassa esitetään Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa jatkuvasti toiminnassaan. Se on laadittu sekä yksityisten palveluntuottajien että Kallion toimijoiden käyttöön. Sääntökirjassa konkretisoidaan, mitä palvelusetelilain 5§ 1 momentin 5 kohdassa mainitut palveluntuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kuntayhtymän ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

### Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

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

## 2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

- 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.
- Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
- Palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
- Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihoitolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
- Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Aputori.fi** on sähköinen tietojärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja ilmoitetaan palvelujen hinnat. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

## 3 Palveluntuottaja

### 3.1..Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Aputori-järjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen ja vaadittaviin liitteisiin löytyvät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion verkkosivuilta kohdasta [http://www.kalliopp.fi/yksityisille\\_palvelujen\\_tuottajille](http://www.kalliopp.fi/yksityisille_palvelujen_tuottajille). Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Aputorille.

Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut niin kuin palvelusetelilaissa sekä sääntökirjassa on määritelty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6§). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen potilasturvallisuudesta. Tietoa tulee antaa vuosittain palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin niiden syistä ja niiden pohjalta tehdyistä ratkaisuista.

Samoin palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittain kuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnasta. Sen tulee sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle maaliskuun loppuun mennessä. Vaatimus koskee niitä palveluntuottajia, jotka toimittavat toimintatoimintakertomuksen AVI:lle.

### 3.2 Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali-, ja terveystalouden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kallion omaan palveluntuottajien rekisteri ([www.aputori.fi](http://www.aputori.fi)).

Yksityiset palvelut voidaan jakaa **1) luvanvaraisiin** ja **2) ilmoituksenvaraisiin** sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä **3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin**.

**1. Luvanvaraista** on sellainen yksityinen palvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Lupa kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt, joissa tuotetaan ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Ympärivuorokautisten palvelujen toiminnan aloittamisen edellytyksenä on aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa. Lupaa haetaan Valviralta, jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella. Suunnitelmallista valvontaa toiminnan aikana tehdään yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaiden asiaa mahdollisesti hoitavien muiden kuntien ja AVIn kanssa.

**2. Ilmoituksenvaraista** on sellainen yksityinen palvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle, jos palvelua tuotetaan Kallion alueella. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa.

Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraisen yrityksen toiminnan käynnistymistä kuntayhtymä laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täytyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin, jota ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluntuottajarekistereihin (Apu-tori.fi).

**3. Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista** tehdään ilmoitus Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle. Ilmoituksenvaraisia tukipalveluja ovat eri asiakasryhmille tarkoitettut avohuollon palvelut, kuten siivouspalvelut.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio (palvelujohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kallion palvelukohtaiset kriteerit.

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion vahvistamat palveluseteliyrittäjän yleiset hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

### Hyväksynnän peruuttaminen

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Peruspalvelukuntayhtymä Kallio antaa kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden parantamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei edelleenkään ole korjannut epäkohtia, hän saa toisen kirjallinen huomautuksen (viranhaltijapäätös) ja mahdollisuuden parantaa toimintaansa. Jos palveluntuottaja ei korjaa annettuun päivämäärään mennessä vaadittuja asioita, hänet poistetaan tuottajarekisteristä.

Mikäli kuntayhtymä hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja olennaisesti, kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

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

Kuntayhtymä poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

### 3.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/ 1990) tai lakia yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täytyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Käytännössä Kallio silloin hyväksyy tuotettavan palvelun tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Yleisiin veloitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista; palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava Kallion vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja huolehtii, 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.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee varmistaa lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla, tulee olla esteetön pääsy toimitiloihin.

## 4 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 4.1 Asiakkaan asema

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

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kuntayhtymällä on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kallion työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, joiden mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kuntayhtymän tulee järjestää palvelu muulla tavoin.

Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun tuntimäärä.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) palveluntuottajan Kallion hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Yhteydenotto tapahtuu esim. soittamalla palveluntuottajalle. Kuntayhtymä ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle.

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 ole sopimusosapuoli vaan sopimus on kuluttajan asemassa oleva asiakkaan ja palveluntuottajan välinen.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kuntayhtymä järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavalla.

### 4.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

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

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

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

## 5 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palvelutarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palveluseteli edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

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

Kallio tekee indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa tai erityisen painavasta syystä, kuten lainsäädännön tai Kallion toiminnan muutoksista johtuen, useammin.

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 korottamisesta on annettava päätös asiakkaalle.

Henkilö, joka kuntayhtymässä on päättänyt palvelusetelin myöntämisestä, 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). Omistusrajotus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Tehostetun palveluasumisen ja kehitysvammaisten henkilöiden palveluasumisessa Peruspalvelukuntayhtymä Kallio on asettanut palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän eli hintakaton.

## 6 Aputori.fi –palvelun käyttäminen

Peruspalvelukuntayhtymä Kallion ajantasainen palveluntuottajarekisteri löytyy Aputori.fi -järjestelmästä. Sivustoa ylläpitää Nivala-Haapajärven seutu NIHAK r.y. Sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.



Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voi varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

## **7 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito**

Kallion on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kuntayhtymän lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kallion asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kallion antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kalliolle. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kallio rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Hyvinvointipalveluissa (voi sisältää potilastietoja) vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan hyvinvointipalveluiden pääarkistovastaavalle, os. Pistotie 1, 84100 Ylivieska ja terveystietopalveluissa syntyneet asiakirjat pääarkistovastaavalle, Kirkkotie 4, 84100 Ylivieska.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

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

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Peruspalvelukuntayhtymä Kallion Effic-asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

## 8 Palvelun laskutus kuntayhtymältä ja asiakkaalta

### 8.1 Kuntayhtymä

Kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kuntayhtymältä jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

### 8.2 Asiakas

Asiakas toimittaa Kalliolta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuusuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on myös eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Aputori.fi sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

### Hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle 31.08 mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## 9 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

Kuntayhtymä 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.

## 10 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 kotitalousvähennyksen saamiseen.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveys- 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 osio – kehitysvammaisten asumispalvelut

Kehitysvammaisille henkilöille myönnetään asumispalvelua kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella (1977/519). Erityishuollon palveluasuminen kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin. Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämisestä. Yksityisten tuottamia pitkäaikaisen asumisen palveluja voidaan hankkia palvelusetelin avulla. Asiakkaalla tulee olla palvelusetelistä päätös ennen palveluun hakeutumista. Palvelusetelistä tekee päätöksen palvelujohtaja, joka voi delegoida päätöksen teon myös muulle viranhaltijalle. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- 2) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Palvelutuottajan on tarjottava asumispalvelun paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palvelutuottaja voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta vain perustellusta syystä.

## 11 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti.

### 11.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) sekä muun voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Asumispalvelu voi sisällöltään olla kevyttä satunnaista tukea ja apua, palveluasumista tai tehostettua palveluasumista. Asumispalvelu sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Asukkaalle mahdollistetaan osallistuminen arjen toimintoihin omien kykyjen ja voimavarojensa mukaan. Asukasta ohjataan arkielämän asioissa, esimerkiksi rahan käytössä ja asioinneissa ja seurataan käyttövarojen käyttöä. Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa saattajasta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asukkaalle järjestetään kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa sekä virike- ja virkistystoimintaa asumisyksikössä. Asukkaan perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan, terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana jokapäiväistä toimintaa. Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen organisoinnista vastaa palveluntuottaja. Terveyspalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen. Varsinaisesta terveyspalvelujen toteuttamisesta vastaa perusterveydenhuolto. Asumispalveluun muuttavalle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma.

Tehostettu palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Peruspalvelukuntayhtymä Kallion kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

## 11.2 Palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen palvelu

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen palvelusuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollonlain mukaisesti (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään kerran vuodessa (12kk) ja aina tarvittaessa.

Asukkaalle on nimetty omaohjaaja, josta asukas ja läheiset ovat tietoisia. Palveluntuottaja huolehtii asukkaasta, hänen läheisen / edunvalvojan kanssa, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet ja palvelut. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä asiakkaan läheisen / edunvalvojan, asiakkaan ja PPKY Kallion palveluohjaajien kanssa, jotta asiakkaalla on voimassa olevan ajantasainen palvelusuunnitelma.

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan rahaasiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja).

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja niiden toteuttaminen perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumisesta rajoittavien menetelmien käytöstä ei ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015). Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan asiakasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä ja turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa ja hoitavan lääkärin hyväksymiä.

Asiakkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (mukaan lukien suuhygieniat ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asukkaalla on toimintakyky ja etu sitä vaatii.

### 11.2.1 Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ravintosuositusta noudattava ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aterioiden välit eivät saa ylittää suosituksen mukaisia aikoja (yli 11 tuntia). Ruokailussa on huomioitu asukkaalle tarvittava erityisruokavalio tai muu yksilöllinen ruokavalio. Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittyä.

nittää huomiota. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa tai asukkaan omassa asunnossa yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asukkaat voivat osallistua ruokahuollon suunnitteluun ja toteutukseen kykyjensä mukaan. Ruokahuollon suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Aterioiden valmistamisesta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit.

### 11.2.3 Terveyden- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilan sisältyy jatkuva päivittäinen seuranta ja arviointi. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliini-pistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.). Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi tai näytteiden ottamisen organisoinnista ja asiakkaan käyttämisestä terveydenhuollon yksikössä. Palveluntuottaja huolehtii sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuiksi ja jatkoahoito-ohjeet huomioidaan. Suun terveydenhuollon palvelut järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaille varataan aikaa jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa veloittaa erillistä maksua.

Asukkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Palveluyksikkö pystyy järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta. Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

### 11.2.4 Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta lääkäri ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut sopimalla asiasta terveyskeskuksen johtavan lääkärin kanssa, palkkaamalla oman lääkehoidon kokonaisuudesta vastaavan lääkärin osa-aikaisesti tai kokoaikaisesti tai ostamalla lääkehoidon vastaavan lääkärin palvelut itsenäiseltä ammatinharjoittajalta tai lääkärin palveluja tuottavalta yksityiseltä yritykseltä (Valviran ohje 7/2013). Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Johdon vastuuta ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, jos siitä on hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa asiakkaan kanssa sovittu, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asukkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Palvelusuunnitelmassa sovitaan, huolehtiiko palveluntuottaja lääkehuollosta vai asiakas itse tai omainen. Jos asiakas haluaa huolehtia lääkehoidostaan itse tai omaisen avustuksella, hän vastaa siitä itse ja sen mahdollisesti tuomista kustannuksista. Jos hoito- ja palvelusuunnitelmassa on

sovittu, että palveluntuottaja vastaa lääkehuollosta, palveluntuottaja voi halutessaan omalla kustannuksellaan ottaa lääkkeet apteekin annosjakelusta. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääkehoito). Yksikön on lisäksi laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä toimivan yksikkökohtaisen osion, jos yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, esim. valtakunnallinen toimija. Lääkehoidosuunnitelma on käytännön työväline asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnitteluun, seurantaan ja hallintaan. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein. Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämien tietojen lisäksi kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on järjestetty riittävä lisäkoulutus.

### 11.2.5 Tilat

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö (laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/96, 3 §). Asuminen tulee järjestää kodinomaisessa palvelu- tai ryhmäkodissa. Muita edellytyksiä:

- Asukkailla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone / asunto ja WC-pesutila.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Sisäilman laatuun kiinnitetään säännöllisesti huomiota.
- Asukkaan palveluun sisältyy ylläpitosisivous sekä vuosittainen perussiivous

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle tai vuokra-asunnoista vastaavalle taholle. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä ja sisustaa sen omilla kalusteillaan. Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Kahden hengen huoneissa asukkaita voi olla enintään 10 % virallisesta asukasluvumäärästä. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asiakkaalla voi käydä vieraita. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asukkaiden palvelutarpeisiin nähden. Haastavasti käyttäytyvien ja autismin kirjon henkilöiden asumisyksikössä on huomioitava materiaalien turvallisuus, aistiärsykkeiden minimointi ja asukkaalle vaaroja aiheuttavien tilojen lukitsemismahdollisuus. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asukkaalla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan kodin siisteydestä. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asukashuoneen siivous toteutetaan kerran viikossa ja siistiminen tarvittaessa useammin. Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta. Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen yleisilme on oltava siisti. Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä

jätteiden käsittelyn toteuttaminen. Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asiakkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisesti lääkinnällisenä kuntoutusvälineenä.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalilat.

### **11.2.6 Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi**

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Valviran antaman luvan ja Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palveluseteliselitömuksessa vaatiman mitoituksen mukainen. Vastuuhenkilön tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöstön ammattipätevyys Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön pätevyys Suosikki-ammattihenkilörekisteristä. Suosikki-rekisteri on käytössä 1.8.2016 alkaen ja siirtymäaika on 31.12.2017 saakka.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstön perehdyttämisestä ja ammattitaidon kehittämisestä täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus. Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea asumispalveluyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu toimintayksikköön sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Lailistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoidajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.



Henkilöstön osaaminen tulee olla asukkaiden hoito- ja ohjaustarpeen edellyttämää (vammaisalan asiantuntijuutta ja erityisosaamista). Haastavasti käyttäytyvien ja autismin kirjon henkilöiden kanssa toimivalla henkilöstöllä on oltava osaamista ja koulutusta ko. asiakasryhmästä. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukkaan asiakirjamerkinnot. Henkilöstö osaa käyttää puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmiä.

Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Perehdyttäminen on lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Asumispalveluyksikön esimiehellä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstön osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Lähiesimies käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Asumispalveluyksikön esimies seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Asumispalveluyksikön henkilöstölle on järjestetty lakisääteinen työterveyshuolto.

Asumispalveluyksiköissä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuusäännösten noudattamisesta ja voimassa olevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

### **11.2.7 Turvallisuus**

Asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun asukas sitä tarvitsee. Asumispalveluyksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajäkynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisen hyväksymä kirjallinen asumispalveluyksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuus selvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuus selvityksen laatimista sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa, suljetuissa rangaistuslaitoksissa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolai-

tokset) sekä asumisyksikön muotoon järjestetyissä palvelu- ja tukiasunnoissa ja muissa näihin verrattavissa asuinrakennuksissa ja tiloissa, joissa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi (palvelu- ja tukiasuminen). Poistumisturvallisuusselvityksestä tulee olla pelastusviranomaisen arvio. Kohteet, joissa on puutteita, on saatettava pelastuslain 20 §:n vaatimalle tasolle pelastusviranomaisen hyväksymän poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelman mukaisesti määräajassa. Asumispalveluyksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoitusten toteutumisesta tilaajalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumispalveluyksikössä on huolehdittava asukkaiden, henkilökunnan sekä muiden asumispalveluyksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Asumispalveluyksikössä on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen suunnitelman väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava.

### **11.2.8 Laadun hallinta**

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suositukset, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä kehitysvammuhollon palvelujen laatusuosituksia. Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

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

## 12 Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta 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 Terveysten – ja Hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kallion kanssa palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä. Arviointia voidaan toteuttaa soveltuvilla mittaristoilla, esimerkiksi TOIMI.

### 12.1 Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttövaihtoehdot:

1. Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisäksi, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen käytön tuen.
2. Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan kyseiseen tarkoitukseen suunniteltuun sähköiseen asiakastietojärjestelmään, toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa ja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Asiakkaan toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Peruspalvelukuntayhtymä Kalliolle lopullista arkistointia varten.

Lähtökohtana on, että palveluntuottaja hankkii työvälineet (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Tilaajan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

## 13 Palvelusetelin arvo kehitysvammahuollon asumispalvelussa

### 13.1 Palveluseteliluokan määräytyminen ja arvo

Kehitysvammaisten asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia kuuden eri hoitoisuusluokituksen mukaista pitkäaikaista ja lyhytaikaista asumispalvelua. Hoitoisuusluokkien mukaiselle palvelulle on määritetty palvelusetelin hintakatto. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perittävä kustannus voi olla enintään palvelusetelin hintakaton mukainen.

Asiakkaan palvelu- ja tuen tarpeeseen perustuva hoitoisuusluokitus määrittellään kehitysvammahuollossa yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa. Apuna arvioinnissa voidaan käyttää tilanteen ja tarpeen mukaisesti TOIMI –menetelmää psykososiaalisen toimintakyvyn kuvaamiseen tai ASTA –menetelmää asumisen palvelutarpeen arviointiin.

#### **Hoitoisuusluokka 1.** Kevyt ja satunnainen avun tai tuen tarve

Asiakas kykenee selviytymään arkielämän toiminnoista lähes tai melko itsenäisesti, jos saa niihin tarvittaessa apua ja tukea. Asiakas saattaa tarvita ajoittaista tukea ja ohjausta joillakin elämän osa-alueilla, kuten ihmissuhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, oman hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tuen tarve satunnainen tai ajoittainen, tilannesidonnainen tai siirtymävaiheissa. Tuki ja ohjaus voivat olla psyykkistä, sosiaalista tai yhdessä tekemistä. Tuen tarve ajoittuu pääsääntöisesti klo 8-20 välille. Tarvittaessa yöaikainen tuki toteutuu asumispalvelujen kautta puhelimitse. Asiakas ei tarvitse jatkuvaa valvontaa.

Hinta: Palvelusetelin arvo **vuonna 2016** enintään, 35,00€/tunti, 1-3 tuntia viikossa, tarpeesta riippuen, 120-360€/kk,

## **Hoitoisuusluokka 2.** Avun tai tuen tarve ajoittainen (palveluasuminen)

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Ohjauksen tarvetta saattaa olla ihmissuhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitsemus, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita toistuvasti psyykkistä ja sosiaalista tukea. Pääsääntöisesti aktiivisen avun ja tuen tarve on enintään kaksi tuntia vuorokaudessa.

Palvelusetelin arvo **vuonna 2016** enintään: 38,50 /vrk

## **Hoitoisuusluokka 3.** Toistuva ympärivuorokautinen avun tai tuen tarve (tehostettu palveluasuminen)

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse kokoaikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Aktiivisen tuen tai avun tarve on enintään viisi tuntia vuorokaudessa.

Palvelusetelin arvo **vuonna 2016** enintään: 89,00 /vrk

## **Hoitoisuusluokka 4.** Laaja-alainen avun tai tuen tarve (tehostettu palveluasuminen)

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arkielämän toiminnoissa. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Aktiivinen tuki ja ohjaus on pääsääntöisesti enintään kahdeksan tuntia vuorokaudessa.

Palvelusetelin arvo **vuonna 2016** enintään: 113,00 / vrk

## **Hoitoisuusluokka 5.** Asiakkaalla on jatkuva avun tai tuen tarve

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas tarvitsee vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä tai hänellä voi olla muita erityistarpeita kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä) tai tarvitsevat muusta syystä henkilöresurssien lisäämistä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Palvelusetelin arvo **vuonna 2016** enintään: 118,00 /vrk

## **Hoitoisuusluokka 6.**

Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkaat ovat autismikirjon henkilöitä tai sellaisia, jotka edellyttävät autismikuntoutuksen menetelmiä. Asiakkailla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Heillä on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita ja he tarvit-

sevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Heillä on usein haastavaa käyttäytymistä. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää. Avun tarpeessa voi olla suuria vaihteluita arjen eri osa-alueiden sisällä. Arjen eri tilanteet vaativat suunnitelmallista ja jäsennettyä toimintatapaa. Asumisjärjestelyt edellyttävät usein pienryhmää tai muita erityisjärjestelyitä.

Palvelusetelin arvo yksilöllinen

### **Hoitoisuusluokissa 1 - 5 poikkeavat erityistarpeet:**

Asiakkaan palvelutarpeen ylittäessä olennaisesti ja tilapäisesti hänen normaalin palvelumuotonsa mukaisen tason, voidaan lisäksi sopia määräaikaisen hoitoisuusluokan muutoksesta. Asiakas saattaa tarvita valvontaa ja hoitoa 24 tuntia vuorokaudessa, esim. vaikeasta sairaudesta johtuen. Asiasta sovitaan aina yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla yhteistyössä asiakkaan, palveluntuottajan ja tilaajan välillä. Lisätarpeen arviointi toteutetaan yhteistyössä palveluista järjestämisvastuussa olevan kanssa. Arvioinnissa voidaan käyttää vastaavia arviointia menetelmiä kuin hoitoisuusluokituksessa yleensä. Poikkeavat erityistarpeet on mahdollista määrittellä kaikkiin edellä mainittuihin hoitoisuusluokkiin.

### **Muut palvelun hintaan / luokkaan vaikuttavat tekijät**

Mikäli asiakas on päivä- tai työtoiminnan palveluissa tai kokopäiväopiskelussa, hintaluokkaa tarkistetaan toimintapäivien osalta tavallista hoitoisuusluokkaa alemmas (1-2 luokkaa).

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

## **14 Hintojen muutokset kehitysvammahuollon asumispalvelussa**

Asumispalvelun vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle edellisen vuoden elokuun loppuun (31.8.) mennessä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

Palveluntuottajan tulee tehdä Kalliolle ateriamaksun ja vuokran hinnan korotuksesta seuraavaa vuotta koskeva, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuva kirjallinen esitys perusteluineen viimeistään 31.8. mennessä. Kallio ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta ja tavasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

## **15 Laskutus Kalliolta ja asiakkaalta**

### **15.1 Laskutusperusteet**

Jos asiakas on poissa asumispalvelun piiristä (esim. sairaalahoidossa, lomalla, laituskuntoutuksessa, matkalla), palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan palvelutilaajalta seitsemän (7) ensimmäisen vuorokauden osalta asumispalvelumaksun kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa 50 % asumispalvelumaksusta seuraavalta seitsemän (7) vuorokauden jaksolta, jonka jälkeen laskutus päättyy, vaikka poissaolo vielä jatkuisi. Laskutusoikeus on siten 7 (100 %) + 7 (50 %) vuorokautta. Asiakkaan läsnäolopäivät on esitettävä laskutuksen yhteydessä erillisellä liitteellä. Laskutus muutoin toteutuu sääntökirjassa mainitun yleisen osion mukaisesti.

## 15.2 Asumiseen ja palveluun liittyvät maksut

Palveluseteli sisältää ennalta sovitun osavuorokautisen tai ympärivuorokautisen hoidon, avustamisen, ohjauksen ja toimintakyvyn tukemisen. Palveluseteli ei kuitenkaan sisällä seuraavia kustannuksia:

- asumiskustannuksia mm. vuokraa
- aterioiden kustannuksia
- lääkkeitä
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- lomamatkoja
- lääkäripalveluja
- sairaala- ja laitoshoidon
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- vakuutuksia

Palveluntuottaja voi periä pitkäaikaisesta asumisesta asiakkaalta ylläpitomaksun sekä vuokran. Vuokran määrä voi olla enintään sen korkeimman asumiskustannuksen määrän suuruinen, jonka Kela ottaa huomioon eläkkeensaajan asumistukea määriteltäessä. Ylläpitomaksuna palveluntuottaja voi periä enintään PPKY Kallion yhtymähallituksen määrittämän summan kehitysvammaisten pitkäaikaisen asumisen ylläpitomaksusta. Yhtymähallitus vahvistaa ylläpitomaksun vuosittain (vuonna 2016, 13,80€). Ylläpitomaksu pitää sisällään päivittäiset ateriat ja niiden valmistamiseen ja kuljetukseen liittyvät kustannukset ja puhtaanapidon. Se voi sisältää yhteisten tilojen kaapeli tv –maksun, internet –yhteyden, yhteisten tilojen sanomalehdet ja aikakauslehdet, pesukoneen käytön, siivoustarvikkeet, liinavaatehuollon, yhteiset harrastukset ja harrastusvälineet, yhteiset hygienia- ja hoitotarvikkeet (esim. kertakäyttökäsineet, ensiaputarvikkeet).

Asukkaat maksavat itse ruuan sekä henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet, tarvittavat muut pesuaineet ja vastaavat henkilökohtaiset tuotteet ja tarvikkeet. Muun tuottajan järjestämään päivätoimintaan osallistuvilta asukkailta ei peritä kyseisen aterian maksua asumisyksikössä, kun he ruokailevat muualla. Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun kyseiseltä vuorokaudelta.

## Liite 1. Kustannusvastuut

**Taulukko:** Kustannusvastuut

KUSTANNUSVASTUUT	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	Kunta	Tuottaja	Asiakas	
<b>Yleiset tilat</b>		x	x	Henkilöstön käytössä olevien tilojen kustannusvastuu on tuottajalla
Vuokra			x	Asiakkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista.
Jätehuolto		x		
Vakuutukset		x		
Ulkoalueet		x		
Laitteet ja kalusteet		x		
Verhot ja matot		x		
Päivä- ja aikakauslehdet		x		
<b>Yksityistilat</b>				
Vuokra			x	
Käyttömaksut (vesi, sähkö)			x	sisältyy vuokraan
Puhtaana -/ 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	Asumispalvelussa asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan.
Ateriamaksu			x	
Elintarvikkeet		x		
Siivous, pesu- ja puhdistusaineet		x		
Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit		x		
Henkilökunnan hoidossa tarvitsemat suojavälineet		x		
Vaipat	x		x	Yksilökohtainen tarve sekä kunnan ohjeistus
Lääkkeet			x	
Lääkkeiden jakelu henkilökunnan toimesta yksikössä tai apteekin annosjakeluna		x		
Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät aineet ja tarvikkeet			x	

Turvajärjestelmät		x		
IT-laitteet ja ohjelmistot; yksikön puhelin, fax, modeemi/laajakaista, atk-laitteet- ja ohjelmistot, käyttökoulutus		x		