

KALLIO

peruspalvelukuntayhtymä

Palvelusetelin sääntökirja

Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

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 veloitteet..... | 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 |
| 10 | Verotus | 11 |

Palvelukohtainen osio – ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

| | | |
|--------|--|----|
| 11 | Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset | 12 |
| 11.1 | Toiminnan sisältö | 12 |
| 11.2 | Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito..... | 13 |
| 11.2.1 | Ateriat | 13 |
| 11.2.2 | Toimintakykyä ylläpitävät palvelut | 14 |
| 11.2.3 | Terveysten- ja sairaanhoidon palvelu..... | 14 |
| 11.2.4 | Lääkehoito | 15 |
| 11.2.5 | Tilat..... | 16 |
| 11.2.6 | Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi | 16 |
| 11.2.7 | Turvallisuus..... | 18 |
| 11.2.8 | Laadun hallinta..... | 19 |
| 12 | Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä | 19 |
| 12.1 | Asiakastietojärjestelmä | 19 |
| 12.2 | RAI- arviointijärjestelmä | 20 |
| 13 | Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa | 20 |
| 13.1 | Palvelusetelin arvo | 20 |
| 13.2 | Saattohoito..... | 20 |
| 14 | Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa | 20 |
| 15 | Laskutus Kalliolta ja asiakkaalta..... | 20 |

| | | |
|----------|--|----|
| Liite 1. | Kustannusvastuut..... | 21 |
| Liite 2. | Tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokat ja niihin liittyvät hintakatot vuonna 2016 | 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 terveystalouden 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 sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.
- Omavastuusuudella** 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 seuranta.

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. 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).

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, täyttyvätkö 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 tarkoitetut 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 velvoitteisiin 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 sopimosapuoli 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 palveluntarve 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 keran 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 terveystalossa 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 omavastuuosuuden 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 – ikäihmisten tehostettu palveluasuminen

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan mahdollisuuksien mukaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Peruspalvelukuntayhtymä Kallion hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestämien 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).

Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteli-asiakkaasta.

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 Toiminnan sisältö

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät hoitohenkilökunnan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan vanhuksen arkeen tehostetun palveluasumisen yksikössä. Tehostettuun palveluasumiseen muuttavalle asiakkaalle tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma.

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

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Asiakkaalla on mahdollisuus asua palveluyksikössä elämänsä loppuun asti ja hän saa tarvittaessa elämänsä loppuvaiheen hoidon (saattohoito). Asiakkaiden hoivan tarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä. Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä vastaa palveluntuottaja. Terveyspalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain.

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

11.2 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisen kanssa sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon lain mukaisesti (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puoli-vuosittain (6 kk) ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omaisen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveyden tilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma. Tilaa-ajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat 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 sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista 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 turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut (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 vaa-tehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

11.2.1 Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuositusten mukaisella ateriaruokavaliolla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Hoitohenkilökunta huolehtii huonokuntoisten asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä erikseen asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Yksityisellä palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytyt hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

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

11.2.2 Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi. Asumispalveluyksikössä seurataan säännöllisesti vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaalla ja tarvittaessa hänen omaisellaan tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkureitit esteettömiä. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ne dokumentoidaan. Yksityisillä palveluntuottajilla tulee olla esittää tilaajalle pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet. Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Tällä pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon. Apuvälinepalvelut ovat lääkinällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä.

Lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

11.2.3 Terveys- 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 sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuiksi ja jatkohoito-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.

Seuraavassa on kuvattu prosessi saattohoidosta sopimisesta.

1. Asukas tarvitsee saattohoitoa.
2. Saattohoidosta on lääkärin päätös.
3. Saattohoidosta on sovittu omaisten kanssa.
4. Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asiakkaan hoito lisäresursointia.
5. Palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranomaiseen ja kertoo saattohoitopäätöksestä, lisäresurssitarpeesta ja omaisten informoinnista.
6. Saattohoito voi alkaa.
7. Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottajalla on mahdollisuus periä korotettua hintaa. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen.
8. Palvelusetelin myöntänyt viranomainen hyväksyy hinnan tai pyytää tarkistusta.
9. Palvelusetelin myöntänyt viranomainen hyväksyy hinnan.
10. Hyväksytty hinta annetaan tiedoksi yrittäjälle.
11. Jos saattohoito jatkuu pidempään kuin 1 (yksi) kuukautta, yrittäjä informoi asiasta.

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 eriteltynä.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa 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 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. Lääkehoitosuunnitelma 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 lääkehoitoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämien tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.

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

11.2.5 Tilat

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. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnan mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

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 asukaslukumäärästä. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteuttaa 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. Asukashuone siivotaan kerran viikossa ja siistitään tarvittaessa useammin. Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuuletamisesta. Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilmeen 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 sosiaalitilat.

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 palvelusetelisopimuksessa 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.

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 sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä minimissään virka-aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. 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 suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukkaan asiakirjamerkinnot.

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 henkilöstönsä 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 työturvallisuussäännösten 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 poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuusselvityksen laatimista sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa, suljetuissa rangaistuslaitoksissa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolaitokset) 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, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa kou-

lutusta. 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 – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia. Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

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

12 Asiakastietojärjestelmä ja RAI-arviointijärjestelmä

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 Terveiden – ja Hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kallion kanssa palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä Rai-toimintakykymittarilla (arviointi)

12.1 Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttövaihtoehdot:

1. Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot tilaajan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, 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 Peruspalvelukuntyhtymä 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.

12.2 RAI- arviointijärjestelmä

Palveluntuottaja voi hankkia RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta. Mikäli tuottaja ottaa RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta, kustannuksista vastaa tuottaja.

13 Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

13.1 Palvelusetelin arvo

Tehostetussa palveluasumisen palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia kolmen eri hoitoisuusluokituksen mukaista asumispalvelua. Hoitoisuusluokkien mukaiselle palvelulle on määritelty palvelusetelin hintakatto. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perittävä kustannus voi olla enintään palvelusetelin hintakaton mukainen. Hoitoisuusluokat ja niihin liittyvät hintakatot vuonna 2016 on esitetty liitteessä 2.

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

13.2 Saattohoito

Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottajalla on mahdollisuus periä korotettua hintaa (palveluntuottaja voi laskuttaa kuntaa asiakkaan palvelusetelin arvon lisäksi korkeintaan palveluntuottajan Peruspalvelukuntayhtymä Kallion palvelusetelisivuilla ilmoittaman vaativan saattohoidon tehostetussa palveluasumisessa kriteerien mukaisen summan). Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuuosuuteen.

14 Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluasumisen 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

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkaalta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) ja laskun maksamista varten. Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 7:ltä vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00). Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun kyseiseltä vuorokaudelta.

Liite 1. Kustannusvastuut.**Taulukko:** Kustannusvastuut

| KUSTANNUSVASTUUT | VASTUUTAHO | | | LISÄTIETOJA |
|---|--------------|----------|---------|--|
| | Kunta-yhtymä | Tuottaja | Asiakas | |
| <i>Yleiset tilat</i> | | | | |
| Vuokra | | x | x | |
| Jätehuolto | | x | | |
| Vakuutukset | | x | | |
| Ulkoalueet | | x | | |
| Laitteet ja kalusteet | | x | | |
| Verhot ja matot | | x | | |
| Päivä- ja aikakauslehdet | | x | | |
| <i>Yksityistilat</i> | | | | |
| 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 | Tehostetussa palveluasumisessa asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan. |
| Ateriamaksu | | | x | |
| Elintarvikkeet | | x | | |
| Sivous, pesu- ja puhdistusaineet | | x | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit | | x | | |
| Henkilökunnan hoidossa tarvittavat 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 | | |

Liite 2.

Tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokat ja niihin liittyvät hintakatot vuonna 2016

Palvelusetelin kattohintaluokan määrittämisen perusteet tehostetussa palveluasumisessa:

1. Tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen 103 €

- Asiakas tarvitsee yleensä kahden hoitajan apua päivittäisissä toiminnoissa,
- siirtymisissä tarvitaan aina apuvälineitä (pyörätuoli) ja hoitajan apua
- Asiakkaan hoito vaatii lääketieteellisiä toimenpiteitä tai – apuvälineitä
- Asiakas ei jaksakaan olla koko päivää yhtäjaksoisesti ylhäällä, vaan tarvitsee osa-aikaista vuodelepoa päivittäin
- Asiakas tarvitsee apua ruokailussa
- Asiakkaan muisti on oleellisesti heikentynyt
- Psykkisesti sairaalla tai muistisairaalla voi olla hallittavissa olevia käytösoireita
- Muistisairaalla asiakkaalla saattaa olla päivittäistä ohjausta vaativia toiminnanohjaus- ja hahmottamishankaluuksia, lähtemisen tarvetta ja ajoittaista sekavuutta
- Asiakas ei välttämättä kykene ilmaisemaan itseään sanallisesti tai kommunikoidaan
- Asiakas saattaa tarvita saattohoitoa
- Asiakas tarvitsee ehdottomasti ympärivuorokautista hoitoa, hoivaa ja apua
- Asiakas voi olla myös vuoteeseen hoidettava tai hän voi olla saattohoitotilanteessa.
- Asiakkaan Rai-kriteerit täyttyvät

2. Vaativa tehostettu ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen vaikeasti käytöshäiriöisten yksikössä. Palveluseteli on määräaikainen ja arvio tehdään vähintään kerran vuodessa 122 €

- Asiakkaalla on esimerkiksi diagnosoitu psyykinen sairaus tai muistisairaus ja niihin liittyvät pitkäaikaiset vaikeat käytöshäiriöt, jotka vaikuttavat sekä ympäristöön että asiakkaaseen itseensä. Asiakkaat tarvitsevat käytösoireidensa takia jatkuvaa valvontaa. Asiakkailla on sosiaalisesti sopimatonta, jatkuvaa häiritsevää käyttäytymistä ja/tai pitkäaikaista, asiakkaan omaa tai toisen turvallisuutta uhkaavaa käytöstä ja/tai kielteistä suhtautumista hoitoon.
- Asiakas tarvitsee rajoituksia ja rajatun ympäristön
- Asiakkaan toimintakyky vaihtelee suuresti päivittäin
- Asiakkaan hoidossa tarvitaan usein esimerkiksi psykiatrista tai geriatrasta osaamista ja konsultaatioita
- Asiakas tarvitsee ehdottomasti ympärivuorokautista hoitoa, hoivaa ja apua
- Asiakas saattaa tarvita hoitoa osittain myös fyysisten rajoitteiden vuoksi
- Asiakkaan Rai-kriteerit täyttyvät

3. Vaativa saattohoito tehostetussa palveluasumisessa 122 €

- Asiakkaan saattohoito vaatii jatkuvia lääketieteellisiä toimenpiteitä tai – apuvälineitä esimerkiksi kipupumppu tai infuusiota
- Asiakas tarvitsee oman erillisen hoitajan ympärivuorokautisesti
- Asiakkaan saattohoidossa tarvitaan lääkärin osaamista ja konsultaatioita