

## **Palvelusetelisääntökirja**

### **Kehitysvammaisten asumispalvelut**

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

Yhtymähallitus 26.8.2019 § 127  
Voimassa 1.1.2020 alkaen



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>YLEINEN OSA</b>	<b>4</b>
<b>1 Sääntökirja ja sen soveltamisala</b>	<b>4</b>
<b>2 Määritelmät</b>	<b>4</b>
2.1 Tässä sääntökirjassa	4
<b>3 Asiakas</b>	<b>5</b>
3.1 Asiakkaan asema	5
3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	6
3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
3.4 Asiakkaan saama palveluseteli ja verotus	7
<b>4 Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä FSHKY</b>	<b>7</b>
<b>5 Palveluntuottaja</b>	<b>8</b>
5.1 Palveluntuottajan velvoitteet	8
5.2 Vaadittava raportointi ja valvonta	10
5.3 Vähimmäispalvelutaso	11
5.4 Vakuutusturva	11
5.5 Toimitilat	11
5.6 Henkilöstö ja osaaminen	11
5.7 Asiakastytyväisyys ja -palautte	13
5.8 Tiedonanto kuntayhtymälle	13
5.9. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	13
5.10. Markkinointi	14
5.11 Lainsäädäntö	14
5.12 Este ja ylivoimainen este	14
<b>6 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet</b>	<b>15</b>
6.1 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen	15
6.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	15
<b>7 Palvelusetelin arvo</b>	<b>16</b>
<b>8 Muut erityiset vaatimukset</b>	<b>17</b>
8.1 Hintojen muutos	17
8.2 Laskutus	17
8.3 FSHKY:n nimen käyttö	17
8.4 Muutoksista tiedottaminen	17
<b>PALVELUKOHTAINEN OSIO: KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUT</b>	<b>18</b>
<b>9. Palvelun tarkoitus, sisältö ja palvelusetelit</b>	<b>18</b>



<b>9.1 Palveluasuminen (taso 1), palvelusetelin arvo 90 €/vrk</b>	<b>19</b>
<b>9.2 Tehostettu palveluasuminen (taso 1), palvelusetelin arvo 104 €/vrk</b>	<b>19</b>
<b>9.3 Tehostettu palveluasuminen (taso 2), palvelusetelin arvo 113 €/vrk</b>	<b>19</b>
<b>9.4 Tehostettu palveluasuminen (taso 3), palvelusetelin arvo 125 €/vrk</b>	<b>20</b>
<b>9.5 Tehostettu palveluasuminen (taso 4), palvelusetelin arvo 144 €/vrk</b>	<b>20</b>
<b>9.6 Määräaikainen lisätuki, palvelusetelin arvo 80 € / vrk</b>	<b>21</b>
<b>10 Palvelun laatuvaatimukset</b>	<b>21</b>
10.1 Tilat, laitteet ja välineet	21
10.2 Ateriat	22
10.3 Palvelun sisällön vaatimukset	23
<b>11 Tietojärjestelmät</b>	<b>24</b>
<b>12 Palvelun keskeytys</b>	<b>24</b>
<b>13 Muut vaatimukset</b>	<b>24</b>
<b>14 Palvelusta asiakkaalta perittävät maksut</b>	<b>24</b>



## Yleinen osa

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2020 alkaen toistaiseksi.

Palveluseteli on yksi vaihtoehto Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän (jäljempänä FSHKY) itse tuottamille tai ostamille palveluille. FSHKY määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakkaille maksuttomiksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta. Asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

### **1 Sääntökirja ja sen soveltamisala**

Tämä sääntökirja sisältää FSHKY:n asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja -toiminnalle. FSHKY:llä on oikeus tehdä muutoksia palvelusetelisääntökirjaan ja sen liitteisiin. FSHKY ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle neljäntoista (14) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta.

Palveluntuottajan katsotaan vastaanottaneen muutosilmoitus, jos muuta ei osoiteta, seitsemäntenä päivänä muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa kuntayhtymälle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei palveluntuottaja voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Tuottaja palautetaan rekisteriin, kun tämä sitoutuu palvelusetelin muuttuneisiin sääntöihin.

### **2 Määritelmät**

#### **2.1 Tässä sääntökirjassa**

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta (Palvelusetelilaki 3 § 1 mom.)

2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan FSHKY:n sosiaali- ja terveystalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset FSHKY:n ennalta määräämään arvoon asti. (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)
3. Kattohintaishella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan FSHKY on määritellyt, ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).
4. Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan palvelusetelituottajaksi ilmoittautunutta yritystä, yhteisöä tms. joka tuottaa palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli ja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
5. Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntayhtymään.
6. Kuntayhtymä sekä FSHKY tarkoittavat Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymää.

## **3 Asiakas**

### **3.1 Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000).

Palveluseteliä voidaan tarjota asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot. Myöntäminen edellyttää ammattihenkilön tekemää palvelutarpeen arviota. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voi käyttää muuhun kuin päätöksessä määritellyyn palveluun.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. (38/1978) Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

FSHKY:n on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta

sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Palvelusetelilaki 6 § 3 mom).

FSHKY:llä on oikeus saada asiakkaalta palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta. (Palvelusetelilaki 6 § 4 mom) Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan FSHKY:n hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta (julkinen luettelo). Asiakas ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja antaa palveluntuottajalle FSHKY:lta saamansa palvelusetelin.

Palvelusetelillä myönnetystä palvelusta FSHKY ei peri asiakasmaksua.

### 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. (Palvelusetelilaki 6 § 2 mom.)

Kirjallisessa sopimuksessa on sovittava seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö
2. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
3. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
4. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
5. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -prosessi)
6. vahingonkorvausehdot
7. salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
8. palvelun irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, FSHKY arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakas voi antaa palautetta palveluntuottajalle saamansa palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluun liittyvistä epäkohdista palveluntuottajalle tai FSHKY:n johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, aluehallintovirastolle (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira).

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan (8/2007) käsiteltäväksi. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat asiakkaan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### 3.4 Asiakkaan saama palveluseteli ja verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

1. myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
2. on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
3. ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa

Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä palvelusetelipalvelusta. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan arvonlisäverolain 38 §:ssä valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hoidosta, lasten päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten hoidosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 4 Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä FSHKY

FSHKY päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä varattujen määrärahojen puitteissa. FSHKY hyväksyy palveluntuottajat, joilta asiakas voi hankkia palveluja palvelusetelillä. FSHKY pitää yllä julkista luetteloa hyväksytyistä palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan.

FSHKY tarjoaa palveluseteliä asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisen ehdot.

Palveluntuottaja perehdytetään palvelusetelijärjestelmään sekä palveluseteleillä tuotettuihin palveluihin. Lisäksi FSHKY tarjoaa koulutusta ja kehittämistapaamisia, joihin palveluntuottajan edellytetään osallistuvan korvauksetta. Molempien osapuolten on omalla toiminnallaan edistettävä yhteistyötä ja myös ilmoitettava viipymättä toiminnassaan tapahtuvista palveluseteliä koskevista muutoksista toiselle osapuolelle.

FSHKY valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset vaatimukset.

FSHKY:lla on velvollisuus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista.

FSHKY:n palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

## 5 Palveluntuottaja

### 5.1 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut **yleiset edellytykset** täyttyvät.

#### **Yleiset velvoitteet palveluntuottajalle:**

1. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakoperintärekisteriin.
2. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee olla merkitty joko FSHKY:n ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja/tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen antajien rekisteriin (ilmoituksenvarainen ja luvanvarainen toiminta).
3. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.
4. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Palvelun-





tuottaja sitoutuu noudattamaan myös sääntökirjaan tehtyjä muutoksia, jollei tee asiasta ilmoitusta määrätyssä ajassa. Palveluntuottajalla tulee olla yrityksen toiminnasta riippuen voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

5. Palveluntuottajan tulee toimittaa kirjalliset todistukset tai muut selvitykset siitä, että toiminnan yleiset edellytykset täyttyvät. Hakemuksen liitteeksi on toimitettava todistukset verojen, lakisääteisten vakuutusmaksujen ja toiminnan vastuuvakuutuksen maksamisesta. Todistusten tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja. Palveluntuottajan tulee luovuttaa FSHKY:lle henkilökuntalomakkeessa pyydetty tiedot henkilökunnastaan ja pitää tiedot oma-aloitteisesti ajan tasalla.

6. Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää palvelusetelipalvelun tuottamiseen alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

7. Palveluntuottajan palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Palvelujen taso ja laatu määritellään tarkemmin palvelukohtaisessa sääntökirjassa.

8. Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, mikäli toimintaa on useammassa kuin yhdessä toimipaikassa.

9. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön FSHKY:n sekä mahdollisen sähköisen palvelusetelitoimittajan kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita koskevaan perehdytykseen ja vähintään yhteen kehittämistapaamiseen vuodessa korvauksetta.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Sosiaali- ja terveystieteiden valvontavirastolle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittamaan näistä viipymättä myös FSHKY:n yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat tiedot (mm. yhteystiedot ja hinnat) sekä antamaan FSHKY:n yhteyshenkilölle tiedot tarjoamistaan palveluista palveluohjausta varten.

10. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomilla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

11. Palveluntuottajan on noudatettava toimintaa koskevaa lainsäädäntöä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluysikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset.



## 5.2 Vaadittava raportointi ja valvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI) ja FSHKY toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. FSHKY valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palveluntuottaja hyväksyy FSHKY:n tekemät ohjaus-, neuvonta- ja valvontakäynnit ja tiedottaa oma- aloitteisesti FSHKY:ää yrityksen toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava FSHKY:lle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja hyväksyy FSHKY:n tekemät asiakaskyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakas/omaispalautetta vuosittain ja dokumentoi palautteen. Palveluntuottajan on puututtava jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjattava tilanne viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin.

Palveluntuottajan on raportoitava FSHKY:n nimeämille yhteyshenkilöille palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista reklamaatioista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on velvollisuus osoittaa kelpoisuutensa toimittamalla tilaajavastuulain mukaiset todistukset FSHKY:lle vuosittain.

Tarkemmat vaatimukset palveluntuottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista löytyvät palvelukohtaisista osioista.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa puolivuositain tiedot henkilökunnasta, henkilökunnan määrästä, asiakaspalautteista sekä raportin asiakaspalautteista. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset palveluntuottaja luovuttaa vuosittain.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymään sen määrittämään päivämäärään mennessä.

Palveluntuottajan tulee suorittaa sijoittumismaansa lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut sekä Suomen lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut, jos palveluntuottaja on Suomessa verovelvollinen ja velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksuja. Selvitykset on toimitettava pyydettyäessä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa ottaa eläkevakuutus ja maksaa eläkevakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyäessä. Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa maksaa tapaturmavakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyäessä.



Kuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

### 5.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Mikäli palvelutuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi kuntayhtymä harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen taikka häiriönvaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

### 5.4 Vakuutusturva

Palveluntuottajalla tulee olla toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta. Palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### 5.5 Toimitilat

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

### 5.6 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön työvuorojen tulee vastata asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita ja vastata yksikön toimintalupaa. Ympärivuorokautisen asumisen yksikössä tarvittava hoito on turvattava kaikkina vuorokauden aikoina sekä poikkeustilanteissa (esim. sähkökatkokset). Toimintayksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaole-



vat työntekijät on korvattu sijaisilla. Henkilöstömitoitukseen mukaan otettavalla hoitohenkilökunnalla tarkoitetaan hoitoon osallistuvia, sosiaali- ja tai terveysalan koulutuksen saaneita työntekijöitä, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa. Sairaanhoidtaja on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä vähintään arkipäivisin.

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetuksen 564/1994 mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015 ja asetus 153/2016) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki- tai Suosikki-rekistereihin.

Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemus.

Muulla henkilöstöllä tulee olla soveltuva koulutus ja kokemus.

Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito, STM 2016). Yksikössä on nimettynä lääkehoidosta vastaava henkilö.

Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee todentaa käydyt koulutukset tarvittaessa kuntayhtymälle. Henkilökunnan tehtävänkuvat tulee olla määritelty. Henkilökunnalta edellytetään myös riittävää suomen kielen taitoa. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Henkilöstön sijoittaminen eri vuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Henkilöstö on jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömitoitusta ja kelpoisuutta tarkastaessa kuntayhtymä noudattaa annettuja lakeja ja täydentävänä kulloinkin voimassa olevia suosituksia. Kuntayhtymä voi seurata henkilöstön riittävyyttä ja sijoittumista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman tai muulla haluamallaan seurantatavalla.

Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelemaa.

## 5.7 Asiakastyytyväisyys ja -palaute

Palveluntuottajalla tulee olla asiakaspalautejärjestelmä, jolla kartoitetaan säännöllisesti asiakastyytyväisyyttä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet tulee raportoida kuntayhtymälle vähintään keran vuodessa.

Kuntayhtymä voi halutessaan toteuttaa asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyitä palveluntuottajan asiakkaille. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasrekламаatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Rekламаatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa kuntayhtymään viimeistään kahden viikon kuluessa.

## 5.8 Tiedonanto kuntayhtymälle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä rekламаatioista, niihin johtaneista syistä, tehdyistä toimenpiteistä ja korvausvaatimuksista. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

## 5.9. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Asiakastietojen käsittelyssä palveluntuottajan tulee noudattaa lainsäädännön ja EU:n tietosuojasetuksen mukaisia vaatimuksia. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kuntayhtymän asiakirjojen käsittelystä säädetään (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kuntayhtymän omassa toiminnassaan.

FSHKY on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakaskirjat ovat FSHKY:n asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää asiakkuuden ajan. Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja FSHKY:lle. Asiakirjat on palautettava FSHKY:lle, kun asiakkuus päättyy.

Palveluntuottajan on pidettävä erillään palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevat asiakirjat muista asiakasasiakirjoista.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan FSHKY:n antamia ohjeita, jotka koskevat asiakastietojen laa-  
timista, ylläpitoa ja luovuttamista.



Palveluntuottaja ja FSHKY sopivat käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja nimeää tietosuoja-asioista ja rekisterinpidosta vastaavan henkilön.

## 5.10. Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaalihuoltopalvelujen kysyntää. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta saada selville palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

## 5.11 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita sekä voimassaolevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 5.12 Este ja ylivoimainen este

Palveluntuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömydestä. Mahdollisiin palvelutuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin tulee varautua ennalta, ja niiden syntyessä niistä aiheutuvia vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa ja joka on kuntayhtymästä tai palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen kuntayhtymästä tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella kuntayhtymän kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

## 6 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet

Palveluntuottajaksi hakeudutaan FSHKY:n nettisivuilta löytyvällä hakemuksella. Tarkemmat hakeutumisohteet löytyvät FSHKY> vammaispalvelut.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen liitteenä enintään kolme (3) kuukautta vanhat asiakirjat:

1. Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty.
2. Vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta.
3. Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus).
4. Kopio toimiluvasta /ilmoituksen rekisteröinnistä.
5. Henkilöstöluettelo.

Lisäksi hakemukseen on liitettävä palvelukohtaiset liitteet:

1. Omavalvontasuunnitelma: koskee sosiaalipalveluja
2. Lääkehoitosuunnitelma: koskee niitä palvelusetelipalveluja, joiden sisältöön lääkehoito kuuluu
3. Selvitys käytetyistä alihankkijoista

### 6.1 Palveluntuottajan hakemuksen käsittely ja hyväksyminen

FSHKY:n on otettava palveluntuottajan hakemus käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hyväksyntä/hylkääminen on tehtävä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt hakemuksensa tarvittavine liitteineen. Hakemus voidaan käsitellä vasta siinä vaiheessa, kun kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu. Mikäli vaadittuja liitteitä ei toimiteta kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, hakemus hylätään.

Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi. Palveluntuottajalle lähetetään kirjallisesti tieto hyväksymisestä, minkä jälkeen palveluntuottajan tiedot lisätään FSHKY:n ylläpitämään julkiseen luetteloon.

### 6.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Mikäli FSHKY hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, FSHKY:lla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Mikäli FSHKY hallinnollisella päätöksellä muuttaa palvelusetelin sääntökirjan vaatimuksia ja ehtoja, FSHKY:lla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta.



FSHKY voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan julkisesta luettelosta, mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa ja sen liitteissä mainittuja vaatimuksia ja ehtoja.

FSHKY:lla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja:

1. Ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia.
2. Ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja
3. On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipääätöksen vastaisesti.
4. On antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.
5. On tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan.
6. Palveluntuottaja tai sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Hyväksyntä voidaan peruuttaa myös kolmen (3) olennaisesti toimintaan liittyvän kirjallisen huomautuksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin FSHKY:n tietoon tulleita epäkohtia asetetussa määräajassa.

FSHKY voi peruuttaa hyväksymisen myös palveluntuottajan pyynnöstä, minkä jälkeen palveluntuottaja ei voi enää vastaanottaa palvelusetelillä maksettavia palvelutilauksia. Palveluntuottajan tulee kuitenkin huolehtia, että asiakkaan palvelut tuotetaan asiakkaan ja palveluntuottajan laatiman sopimuksen mukaisesti sopimuksen päättämiseen asti.

## **7 Palvelusetelin arvo**

Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna. (Palvelusetelilaki 7 § 1 mom.)

FSHKY:n yhtymähallitus päättää palvelusetelien arvoista vuosittain. Palveluseteleissä FSHKY käyttää kattohintaa, jolla tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan FSHKY on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, on FSHKY velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Asiakasmaksulainsäädännössä osa palveluista on säädetty asiakkaalle maksuttomiksi, jolloin asiakkaalle ei saa tulla omavastuuosuutta maksettavaksi.



## **8 Muut erityiset vaatimukset**

### **8.1 Hintojen muutos**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunkin kalenterivuoden ajaksi tämän sääntökirjan ehtojen mukaisesti ilmoittamia hintoja, jotka julkaistaan julkisessa luettelossa. Ajankohta perustelluille hinnanmuutosesityksille ja FSHKY:n käsittelyajankohdalle ilmoitetaan palvelukohtaisessa osiossa FSHKY suosittelee, että palveluntuottaja tarkistaa hintojaan enintään elinkustannusindeksin (1951 = 100) muutosta vastaavalla määrällä (tarkasteluajan kohta kunkin vuoden kesäkuun pisteluku). Hinnanmuutosesitys on toimitettava 31.7. mennessä kuntayhtymän vammaispalveluihin.

Poikkeuksen tästä tekevät kattohintaisten palvelusetelit (esimerkiksi vammaispalvelulain mukainen henkilökohmainen apu, kehitysvammaisten asumispalvelu), joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuta. Näiden palvelusetelien osalta FSHKY on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto).

Palveluntuottaja voi tehdä hintojen alentamista koskevia hintojen tarkistuksia pitkin kalenterivuotta. Jos palveluntuottaja päättää alentaa aiemmin ilmoittamia hintoja, tulee uusista hinnoista lähettää FSHKY:lle kirjallinen ilmoitus ennen hintojen muutosta. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään FSHKY:n kirjaamoon.

### **8.2 Laskutus**

Palveluntuottaja laskuttaa FSHKY:ltä palvelusetelin arvon suuruisen summan kuukausittain verkkolaskulla seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Laskussa tulee olla viitteenä vammaispalvelu. Laskussa ei saa olla asiakastietoja. Asiakastiedot sekä asiakkaan poissaolot esitetään erillisessä liitteessä, joka lähetetään FSHKY:n vammaispalveluun postitse tai turvapostilla. Asiakkaan poissaoloista on ilmoitettava alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Maksuehdon tulee olla vähintään 21 päivää. Laskuihin ei saa lisätä laskutuslisää. Maksun viivästyessä FSHKY maksaa enintään viivästyskorkolain mukaisen koron.

### **8.3 FSHKY:n nimen käyttö**

Palveluntuottajalla on oikeus mainita FSHKY referenssiluettelossaan ja viestinnässään vain, jos FSHKY on siihen kirjallisesti antanut suostumuksensa.

### **8.4 Muutoksista tiedottaminen**

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kirjallisesti FSHKY:lle keskeisistä muutoksista, jota toiminnassa tapahtuu. Kirjalliset ilmoitukset lähetetään FSHKY:n kirjaamoon joko sähköpostilla tai kirjepostina. Keskeisiä muutoksia ovat



esimerkiksi hintojen alentaminen, yhteystietojen muutokset, vastuuhenkilöiden vaihtuminen, yrityskaupat ja toiminnan lopettaminen. (Kirjaamon yhteystiedot: [kirjaamo@fshky.fi](mailto:kirjaamo@fshky.fi), FSHKY kirjaamo, PL 42, 30101 Forssa)

## Palvelukohtainen osio: Kehitysvammaisten asumispalvelut

### 9. Palvelun tarkoitus, sisältö ja palvelusetelit

Kehitysvammaisten asumispalvelujen palveluseteli on tarkoitettu vammaispalvelulain tai kehitysvammalain mukaiseen, tarvittaessa ympärivuorokautiseen asumiseen. Palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti tarvittaessa ympärivuorokautiset palvelut ja tarvittavan ohjauksen, avustamisen, hoidon ja toimintakyvyn tukemisen.

Palvelusetelin taso määräytyy tässä liitteessä olevien perusteiden mukaan. Määrittelyn tukena voidaan tarvittaessa käyttää vammaispalveluissa käytössä olevia mittareita. FSHKY:n vammaispalvelut tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelusetelin tason arvioinnissa.

Kehitysvammaisten asumispalveluiden palvelusetelissä on käytössä kattohinta, jolla tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan FSHKY on määritellyt ja jolla palvelu on tuotettava (ts. hyväksymisehto). Asiakkaalle ei saa koitua maksettavaksi palvelusetelipalvelusta omavastuuosuutta. FSHKY:n yhtymähallitus vahvistaa vuosittain palvelusetelin arvot.

Palveluseteli ei sisällä:

- asumiskustannuksia mm. vuokraa
- aterioiden valmistuskustannuksia
- lääkkeitä
- hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- lomamatkoja
- terveydenhuoltoa, esim. terveyskeskusmaksut
- sairaala- ja laitoshoidon
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- erillistä päivätoimintaa
- asunnon irtaimistoa kuten huonekaluja, verhoja, valaisimia ja liinavaatteita

Mikäli asiakkaan hoito vaatii ylimääräistä resurssia tilapäisesti/pidemmän aikaa (palvelusuunnitelma huomioiden), neuvotellaan tästä erikseen palvelusetelin myöntäneen kanssa.

Aktiivinen apu tarkoittaa avustamista ja ohjausta muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, siirtymätilanteissa, asioinneissa, pukeutumisessa ja muussa itsestä huolehtimisessa, hoidollisissa toimenpiteissä (esim. lääkkeiden otto, ihonhoito), kodinhoidossa tai kuntoutuksen tukemisessa (esim. AAC- kansio, fysioterapian kotiharjoitukset).



Haastava käyttäytyminen tarkoittaa fyysistä uhkaa, hoidossa ja avustamisessa vastustamista, itsensä vahingoittamista, tarkoituksellista yhteisten ohjeiden vastustamista, karkailua tai sanallista uhkailua (ei normaalina pidettävää suuttumuksen ilmaisua).

### 9.1 Palveluasuminen (taso 1), palvelusetelin arvo 90 €/vrk.

- Asiakas selviytyy itse joistakin päivittäisistä toiminnoista, mutta tarvitsee avustamista, ohjausta ja tukea yksilöllisen tarpeen mukaan.
- Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja /tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.
- Asiakas ei tarvitse säännöllistä yövalvontaa, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan.
- Avustaminen edellyttää mahdollisesti apuvälineiden käyttöä tai niiden käytön valvontaa.
- Asiakas asuu ryhmäkodissa tai vastaavassa tai sen yhteydessä.
- Asiakas osaa liikkua tutulla reitillä itsenäisesti ja asioida lähiympäristössä.

### 9.2 Tehostettu palveluasuminen (taso 1), palvelusetelin arvo 104 €/vrk.

- Asiakas tarvitsee hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa kaikkina vuorokauden aikoina, mutta selviää osasta päivittäisiä toimintoja myös itsenäisesti.
- Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden.
- Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun.
- Asiakas tarvitsee apua, tukea ja ohjausta esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja /tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.
- Asiakas osaa liikkua tutulla reitillä ohjatusti ja asioida lähiympäristössä.
- Asiakas osaa tuetusti liikkua ja asioida lähiympäristössä.

### 9.3 Tehostettu palveluasuminen (taso 2), palvelusetelin arvo 113€/vrk.

- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, mutta suoriutuu osasta toiminnoista myös itsenäisesti.
- Asiakkaalla voi olla lisävammoja ja -sairauksia, liikuntavammoja, satunnaista haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia sekä autistisia piirteitä. Asiakas pystyy asumisyksikön henkilöstön avulla osallistumaan ja käyttämään normaalipalveluja.



- Asiakas pystyy olemaan lyhyitä aikoja itsenäisesti yhteisissä tiloissa ja omassa asunnossaan.
- Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista.
- Asiakkaan aistiärsykkeisiin reagoimisessa voi olla lievää poikkeavuutta.
- Asiakkaan kommunikointitaidot voivat olla puutteellisia, sanallinen ilmaisu voi sisältää paljon ekolaliaa ja fraaseja. Asiakas käyttää jonkin verran kuvia ja /tai viittomia puheensa tukena, käyttää esimerkiksi päivätau-lua.
- Asiakas tarvitsee tukea ihmissuhteissa.
- Asiakas osaa tuetusti liikkua ja asioida lähiympäristössä.
- Asiakas tarvitsee ohjaajan tuen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisessa (esim. yksilölliset elä-mänsuunnittelumenetelmät).

#### **9.4 Tehostettu palveluasuminen (taso 3), palvelusetelin arvo 125 €/vrk**

- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan, mutta selviää osasta toiminnoista ohjatusti.
- Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja /tai psyykkistä apua.
- Asiakas tarvitsee ohjausta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa.
- Asiakkaalla on lisävammoja ja -sairauksia, liikuntavammoja, autistisia piirteitä, haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia.
- Asiakas pystyy asumisyksikön henkilöstön avulla osallistumaan ja käyttämään useita normaalipalveluja.
- Asiakas tarvitsee uusiin tilanteisiin ennalta valmistautumista, tutuista sosiaalisista tilanteista selviää kohta-laisesti. Uusissa ja äkkinäisissä tilanteissa asiakas voi käyttäytyä hämmentävästi.
- Asiakas pystyy olemaan lyhyitä aikoja itsenäisesti yhteisissä tiloissa ja omassa asunnossaan.
- Keskittyminen on vaihtelevaa, asiakas hyötyy yksilöllisestä strukturoinnista.
- Asiakkaan aistiärsykkeisiin reagoimisessa voi olla poikkeavuutta.
- Asiakkaan kommunikointitaidot voivat olla puutteellisia, sanallinen ilmaisu voi sisältää paljon ekolaliaa ja fraaseja. Asiakas käyttää jonkin verran kuvia ja /tai viittomia puheensa tukena, käyttää esimerkiksi päivätau-lua.
- Asiakas tarvitsee tukea ihmissuhteissa.
- Asiakas tarvitsee aina ympäristössä liikkumiseen ohjaamista ja valvontaa.
- Asiakas tarvitsee ohjaajan tuen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisessa (esim. yksilölliset elä-mänsuunnittelumenetelmät).

#### **9.5 Tehostettu palveluasuminen (taso 4), palvelusetelin arvo 144€/vrk.**

- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa ja ohjausta kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan.

- Asiakkaan aktiivisen avun tarve on keskimäärin enintään viisi tuntia vuorokaudessa.
- Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja ja -sairauksia esim. sokeus tai kuurous, liikuntavamma, haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia ja autistisia piirteitä. Jotkin näistä vaatii jatkuvaa seurantaa tai paljon tukea.
- Asiakkaan avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa.
- Asiakkaan sanallinen ilmaisu voi olla erittäin niukkaa, ja hänen tahto- ja tarvetilaansa voi olla vaikea saada luotettavasti selville. Asiakas saattaa käyttää vain yksittäisiä sanoja (hokemia), kuvia ja /tai viittomia, mutta voi tuetusti ilmaista itseään hyvinkin sujuvasti.
- Asiakkaalla on häiritseviä käyttäytymisen piirteitä ja suuria puutteita sosiaalisessa tilannetajussa, jotka tekevät kanssakäymisen vaativaksi, ja hän tarvitsee ohjausta lähes kaikissa sosiaalisissa tilanteissa.
- Asiakas tarvitsee uusiin tilanteisiin ennalta valmistautumista, tutuista sosiaalisista tilanteista selviää kohtalaisesti. Uusissa ja äkkinäisissä tilanteissa asiakas voi käyttäytyä hämmentävästi.
- Asiakas pystyy olemaan lyhyitä aikoja itsenäisesti yhteisissä tiloissa ja omassa asunnossaan.
- Asiakas tarvitsee aina ympäristössä liikkumiseen fyysistä apua ja valvontaa.
- Asiakas tarvitsee ohjaajan tuen yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden toteuttamisessa (esim. yksilölliset elämänsuunnittelumenetelmät).

## 9.6 Määräaikainen lisätuki, palvelusetelin arvo 80 € / vrk

- Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan edellä mainittujen tasojen mukaisesti.
- Erikseen määriteltävissä oleva asumisen lisäpalvelu, palvelusetelin arvo yksilöllinen.
- Asiakas tarvitsee tilapäisesti erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden.
- Asiakkaalla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisista tilanteista sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan, usein haastavaa käyttäytymistä.
- Avun tarve voi olla fyysistä avustamista ja /tai psyykkistä apua.

## 10 Palvelun laatuvaatimukset

### 10.1 Tilat, laitteet ja välineet

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Asiakkaat voivat tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi.

Asumispalveluyksikössä on asukkaiden käyttöön riittävä määrä ns. perusapuvälineitä kuten:

- peruspyörätuolit (voidaan käyttää satunnaiseen/tilapäiseen tarpeeseen)
- jalalliset/pyörälliset suihkutuolit, jotka soveltuvat erikokoisille asukkaille
- pyörälliset suihkupaarit
- nousutuet
- tukikahvat (vähintään wc- ja pesutiloihin)
- wc-korokkeita
- henkilönosto- ja siirtoapuvälineitä (henkilönostin, siirtovyöt jne.)
- tarvittaessa korkeussäädettävä laidallinen sänky siihen kuuluvine tarvikkeineen

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien apuvälineiden oikeanlaisesta käytöstä, ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava.

Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia asumispalveluyksikössä, piha-alueella sekä kulkureiteillä turvallisesti sekä esteettömästi ja sisätiloista on oltava esteetön pääsy ulkoiluun. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.

Asiakkaiden yksityisyys on turvattava päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.

Kiinteistön laitteiston ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava.

Palveluyksikössä on asianmukaisesti koulutettua henkilökuntaa tarvittaessa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Yksikön turvallisuussuunnitelman tulee perustua pelastustoimen lainsäädäntöön, ja siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

## 10.2 Ateriat

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Asiakkaat osallistuvat ruokahuollon suunnitteluun ja toteutukseen kykyjensä mukaan. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat asiakkaiden ja läheisten nähtävissä.

Aterioiden valmistamisesta ja jakamisesta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit.

### 10.3 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden huomioimisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palveluntuottajalla sekä toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.

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

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja tai omaohjaaja heti asiakkaan saapuessa palveluyksikköön, ja asiakas sekä hänen omaisensa/läheisensä ovat tietoisia, kuka omahoitaja/ omaohjaaja on.

Asumisen suunnitelma tarkistetaan palveluntuottajan toimesta puolivuositain yhteistyössä asiakkaan ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan osana palvelusuunnitelmaprosessia.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuavoitteensa, laatuopit ja miten niihin reagoidaan. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma.

Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Valtakunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut –valvontaohjelmaa.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan asiakkaan muuttovalmennusprosessiin.

Asiakkaalle mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin kodinomaisiin toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan läheisen/edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela) ja häntä avustetaan hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytön ohjauksessa.

Asiakasta ohjataan rahan käytössä, asioinneissa sekä seurataan käyttövarojen käyttöä.

Asiakkaan terveydentilasta, perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan päivittäin.

Asiakkaille järjestetään kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa sekä virike- ja virkistystoimintaa asumisyksiköissä.

## **11 Tietojärjestelmät**

Palveluntuottajalta edellytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää, joka toimii nykylainsäädännön mukaisesti. Asiakastietojärjestelmässä tulee olla lokiseuranta ja tarvittavat suojaukset. Asiakastietojärjestelmä ei saa sijaita pilvipalvelussa.

## **12 Palvelun keskeytys**

Asiakkaan poissaoloista palveluntuottaja voi laskuttaa kuntayhtymää seuraavasti:

1. Kuntayhtymä maksaa palveluntuottajalle asiakkaan poissaolopäivien ajalta viideltä (5) vuorokaudelta täyden vuorokausimaksun siten, että ensimmäiseksi poissaolopäiväksi lasketaan lähtöpäivää seuraava päivä. Sen jälkeiseltä ajalta vuorokausimaksua ei makseta.
2. Kuolemantapauksissa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

## **13 Muut vaatimukset**

Palveluntuottajan tulee ylläpitää julkisessa luettelossa näkyviä tietojaan. Palvelujen hinnat annetaan kalenterivuodeksi kerrallaan, jos FSHKY ei ole asiaa erikseen ohjeistanut. Julkisen luettelon tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa palveluntuottaja.

## **14 Palvelusta asiakkaalta perittävät maksut**

Asiakkaalta peritään vuokrasopimuksen mukainen vuokra ja asiakasmaksupäätöksen mukaiset ateriakustannukset ja ylläpitomaksu.

Kehitysvammalain mukaisesta asumisesta voidaan periä ylläpitomaksua. Maksua ei voi periä henkilökunnan antamasta hoivasta ja hoidosta. Ylläpidolla tarkoitetaan tavanomaisia vastaavia menoja eli sellaisia menoja, joista henkilölle aiheutuisi kustannuksia joka tapauksessa. Tällaisia ovat mm.:

- yhteisten tilojen yhteiskäytössä olevat tietokoneet, televisio, sanomalehdet yms.,
- yhteiset harrastukset ja harrastusvälineet,
- WC-paperit, siivoustarvikkeet, pyykinpesuaineet, pesukoneen käyttö,



- saunamaksu,
- liinavaatehuolto sekä
- yhteiset hygienia- ja hoitotarvikkeet (esim. kertakäyttökäsineet, ensiaputarvikkeet).

Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita, kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan.