



# Palvelusetelisääntökirja - pitkäaikainen tehostettu palveluasuminen

## Versiohistoria:

25.3.2019	Vanhuspalvelut
22.1.2022	Vanhuspalvelut

**Hyväksytty:** 42 §, 25.3.2019, yhtymähallitus  
12 §, 31.1.2022, yhtymähallitus

## Sisällysluettelo

I Yleinen osa .....	3
1 Määritelmät .....	3
2 Asiakkaan asema .....	4
3 Palvelun tuottajan velvoitteet .....	4
4 Kuntayhtymän velvoitteet.....	9
5 Verotus.....	10
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen .....	10
7 Palvelupalautteen toimittaminen kuntayhtymälle .....	11
8 Vastuu virhetilanteista .....	11
9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	11
10 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelutuottajalle.....	11
II Palvelukohtainen osio: Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen .....	12
11 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	12
12 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus .....	12
13 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	12
14 Palvelun sisältövaatimukset.....	14
15 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	15
16 Laadun valvonta ja raportointi.....	15
17 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	17
18 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelun tuottajalle .....	17
19 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	17
20 Tietojärjestelmät .....	18

## I Yleinen osa

### 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta;
2. palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi 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 palvelun tuottaja;
 

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
3. tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaisella tavalla;
4. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuksia ei voi periä asiakasmaksulain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädettyistä palveluista. Tällöin palvelusetelille on määriteltävä sellainen käypä arvo, jolla palvelu voidaan tuottaa; ja
5. sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalouksien tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntayhtymään.
6. kuntayhtymä tässä tarkoittaa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymää.
7. palvelusetelituottaja tarkoittaa tässä palvelusetelituottajaksi ilmoittautunutta yritystä, yhteisöä tms. joka tuottaa palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

## 2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

## 3 Palvelun tuottajan velvoitteet

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

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

1. Rekisteröinti ennakoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

## 2. Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

## 3. Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on täytettävä asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. 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 häiriön vaikutusten 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.

## 4. Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

## 5. Toimitilat

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

## 6. Hintatiedot, sopimus ja palvelun peruuttaminen

Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## 7. Henkilökunta

Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Henkilökunnan tulee olla pätevyytensä vastata kunnallisen palvelutuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Hyväksytyt palveluntuottajan on osoitettava palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee pystyä toteuttamaan palvelu suomeksi.

## 8. Palveluntuottajan nuhteettomuus

Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja 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. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

## 9. Asiakastyytyväisyys ja -palaute

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet tulee raportoida kuntayhtymälle vähintään kerran vuodessa.

Kuntayhtymällä on halutessaan mahdollisuus toteuttaa asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyitä palveluntuottajan asiakkaille. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai kyselyä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

## 10. Tiedonanto kuntayhtymälle

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

## 11. Henkilötiedot

Henkilötietojen käsittelyssä palvelun tuottajan tulee noudattaa lainsäädännön ja EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kuntayhtymän asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kuntayhtymän omassa toiminnassaan.

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta

tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Kuntayhtymä toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä. Palvelutuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palvelutuottajan tulee ilmoittaa kuntayhtymälle kaikki tahot, jotka käsittelevät kuntayhtymän vastuulla olevia henkilötietoja. Kuntayhtymä on oikeutettu vaatimaan palvelutuottajaa vaihtamaan alihankkijan, mikäli kuntayhtymä ei katso tämän alihankkijan täyttävän tietosuojavelvoitteitaan. Kuntayhtymän tietoja saa käsitellä ja säilyttää ainoastaan ETA-alueella.

Palvelutuottaja ja tämän alihankkijat saavat vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain kuntayhtymän määrittämiä, palvelutuottamiseen liittyviä tarpeellisia henkilötietoja, eikä palvelutuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa tai käsitellä mitään muita henkilötietoja. Eriyisten tietoryhmien (aiemmin ns. arkaluontoiset tiedot) osalta palvelutuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja.

Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuu toteuttamaan kuntayhtymän henkilötietoja käsitellessään riittävät tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietojen suojaamiseksi. Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat avustamaan kuntayhtymää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta kuntayhtymä pystyy täyttämään velvoitteensa rekisterinpitäjänä. Palvelutuottajan ja tämän alihankkijat sitoutuvat siihen, että kuntayhtymän vastuulla olevat henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytettävässä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat siirtämään kaikki taikka osan kuntayhtymän vastuulla olevista henkilötiedoista sopimuksen päättyessä tai kuntayhtymän muulla perusteella näin vaatiessa hävittämään.

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilas-/asiakasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kuntayhtymälle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaiselle mahdollisten potilasvahinko tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kuntayhtymälle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kuntayhtymälle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kuntayhtymälle tai, jos palvelun tuottajan ja kuntayhtymän välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kuntayhtymä on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kuntayhtymä 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).

Kuntayhtymällä on oikeus antaa tarkentavia ohjeita henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

## 12. Markkinointi

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että *hoivan hinta, ateriat ja tukipalvelut (sis. siivous ja turvapalvelu), vuokra ja muut asiakkaan maksettavaksi jäävät palvelut (esimerkiksi asiointipalvelu, harrastuksissa ja vierailuilla avustaminen)* on ilmoitettu erikseen, niin että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

### 13. Lainsäädäntö

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### 14. Kuntayhtymän asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

### 15. Hyväksymisen peruuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kuntayhtymän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa/hankintalain 80§.n tai 81§ mukaisesta rikoksesta.

### 16. Laskutus

Palvelun laskutus tulee tapahtua säännöllisesti kuukausittain. Kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Erilaisia palveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskun lisäksi palveluntuottajan tulee lähettää kuntayhtymälle erillinen liite, jossa tuotetut palvelut asiakkaittain on eritelty. Liitteen toimittaminen on edellytys laskun maksamiselle.

### 15. Este ja ylivoimainen este



Palvelutuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä. 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 palvelutuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa ja joka on kuntayhtymästä tai palvelutuottajasta 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 energiajakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen kuntayhtymästä tai palvelutuottajasta riippumaton syy. Palvelutuottajan tulee neuvotella kuntayhtymän kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

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

#### 4 Kuntayhtymän velvoitteet

Kuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa palvelutuottajaan.

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

Kuntayhtymän täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kuntayhtymän täytyy selvittää asiakkaalle, mitä tietoja hänestä luovutetaan hänen valitsemalleen palvelusetelituottajalle. Kuntayhtymän on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

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

Kuntayhtymän on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelutuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kuntayhtymän tulee ottaa palvelutuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelutuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelutuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Mikäli hakemus on

epätäydellinen miltään osin, kuntayhtymä pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan tällöin rauenneeksi, mikäli palvelutuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja annetussa määräajassa.

## 5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

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

## 6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelutuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksytyjen palvelutuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelutuottajaan.

Kuntayhtymä ja palvelutuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palvelutuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

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

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

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

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## **7 Palvelupalautteen toimittaminen kuntayhtymälle**

Palvelutuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti kuntayhtymällä. Palvelun tuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa kuntayhtymälle palautetta saamastaan palvelusta. Palvelutuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palvelutuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Kuntayhtymä voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä. Palvelutuottajan on raportoitava kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset sekä muut reklamaatiot ja niihin palvelutuottajan laatimat vastineet ja lausunnot. Palvelutuottajan on myös informoitava kuntayhtymää kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista.

## **8 Vastuu virhetilanteista**

Osapuolet vastaavat omista virheistään täysimääräisesti. Mikäli virheen syntymiseen on johtanut toisen osapuolen tahallisuus tai merkittävä huolimattomuus, on tämä osapuoli vastuussa myös toisen osapuolen virheestä.

## **9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelutuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelutuottajassa tai palvelutuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

## **10 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelutuottajalle**

Kuntayhtymä antaa palvelutuottajalle palvelutuottamiseksi tarpeelliset tiedot. Tarpeelliset tiedot määritellään palvelu- ja asiakaskohtaisesti erikseen.

## **II Palvelukohtainen osio: Ikäihmisten tehostettu palveluasuminen**

### **11 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat**

Tehostetun palveluasumisen asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa, ympärivuorokautista palvelua toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§). Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvaa riittävää palvelua ei voida järjestää muiden kotiin annettavien palvelujen keinoin. Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, jolla on voimassa oleva päätös tehostetun asumispalvelun tarpeesta.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelusetelipäätöksellä kuntayhtymä sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla. Asiakas poistetaan kuntayhtymän asumispalvelupaikkaa hakeneiden jonosta sen jälkeen, kun hän on päättänyt vastaanottaa palvelusetelin ja saanut palvelusetelistä päätöksen.

### **12 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus**

Ikäihmisten palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelun sisältö ja voimassaoloaika. Asiakkaan palvelutarpeen päättyessä palveluseteli on voimassa päättymistä seuraavaan päivään.

Palvelutuottajalla on oikeus irtisanoa palvelu 6 kuukauden irtisanomisajalla.

### **13 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. Henkilöstöön sovelletaan sitä lainsäädäntöä, mikä kulloinkin on voimassa.

Tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Palvelutuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetus 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 terveystieteiden koulutus. Vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa. Palvelutuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palvelutuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelutuottajan tulee todentaa käyty koulutus

tarvittaessa kuntayhtymälle. Henkilökunnan tehtäväkuvat tulee olla määritelty. Henkilökunnalta edellytetään myös riittävää suomen kielen taitoa. Palvelutuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä tukevista työtapoista.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalle henkilöstölle tulee olla yksikön omavalvontasuunnitelmassa määritellyt pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

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 (esimerkiksi Vanhuspalvelulaki, STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi). Kuntayhtymä voi seurata henkilöstön riittävyttä ja sijoittumista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman tai muulla haluamallaan seurantatavalla.

Henkilöstömitoituksen määrittelystä ja suuruudessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Mitoituksesta vähennetään se osuus henkilöstön työpanoksesta, joka käytetään muuhun kuin yksikön asiakkaiden palvelemiseen, esim. päivätoiminta-asiakkaiden, palvelutaloasiakkaiden, tukiasuntojen, kotihoidon tms. asiakkaiden palveleminen. Vakituiseksi hoitohenkilökunnaksi palkataan vain sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita henkilöitä ja valvontaviranomaisten myöntämien lupien puitteissa muuta avustavaa henkilöstöä, kuten hoiva-avustajia. Sairaanhoitaja on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä vähintään arkipäivisin.

Toimintayksikössä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, asiakkaan toimintakykyä tukevan työotteiden edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä. Yksikön vastuuhenkilö lasketaan mitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee varsinaista hoitotyötä, enintään 50 % työajasta.

Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisen ja läheisten, kuntayhtymän eri toimijoiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palvelutuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsuhteet. Henkilöstö on pääsääntöisesti vakinaisessa työsuhteessa.

Palvelutuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

## 14 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tulee kaikilta osiltaan vastata palvelutuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman sisältöä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelma tarkistetaan sijaintikunnan toimesta vuosittain.

Palvelutuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen vuokrasopimuksen. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Asumistuki tulee olla vireillä kahden viikon kuluessa yksikköön muuttamisesta. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

Palvelun tulee sisällöltään tukea asiakkaan tavanomaista elämää ja tukea hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Palvelun tulee pitää sisällään asukkaan omaa toimintakykyä aktivoivaa työskentelyotetta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Sairaanhoidollinen ja palliatiivinen hoito on pyrittävä aina tuottamaan asumisyksikössä asiakkaan elinkaaren loppuun saakka ja asiakas voidaan siirtää sairaalaosastolle ainoastaan lääketieteellisillä perustella, terveydenhuollon hoitavan lääkärin päätöksellä.

Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja tarvittaessa tilanteen muuttuessa. Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen avustamisen. Palvelu sisältää asiakkaan ruokailussa avustamisen ja ravitsemustilan seurannan. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin. Hygienian hoidossa huomioidaan asiakkaan tarpeeseen perustuen ihon, hiusten, kynsien ja suuhygienian hoito. Asiakasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan. Asiakasta avustetaan wc-käynneissä asiakkaan tarpeeseen perustuen. Palvelu sisältää lääkehoidon toteuttamisen (lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen ja lääkkeiden tilaus). Palvelu sisältää asiakkaan terveydentilan ja voinnin seurannan päivittäin, sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet, tarvittavien näytteiden ottamisen ja toimittamisen analysoitaviksi, konsultoinnin ja yhteistyön perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa sekä tarvittaessa saattamisavun. Lääkäripalveluiden tuottamisesta yksikköön sovitaan erikseen kuntayhtymän terveydenhuollon vastuuhenkilöiden ja kunkin palvelun tuottajan kanssa. Palveluseteli asiakas on oikeutettu normaaleihin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluihin, kuitenkin siten, että hänen säännöllinen lääkäripalvelunsa tapahtuu yksikössä eikä siitä peritä häneltä ylimääräisiä maksuja.

Palvelutuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa, sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä kuntayhtymään asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa ja kuntayhtymä voi edellyttää omahoitajan osallistumista asiakasneuvotteluun.

Palvelu sisältää henkilökunnan toteuttaman ohjauksen ja neuvonnan arjessa asiakkaan toimintakykyä tukevan työotteiden periaatteiden mukaisesti. Palvelu sisältää yksilöllistä tai ryhmämuotoista aktivoivaa toimintaa viikoittain. Palvelu sisältää myös apuvälineiden tarpeen arvioinnin, ohjauksen ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysioterapian ja toimintaterapian kanssa sekä apuvälineiden käytössä avustamisen ja välineiden kunnon tarkastuksen. Palvelun tuottajalla on palveluksessaan kuntoutuksen ammattihenkilöstöä, joka koordinoi ja toteuttaa asiakkaiden kuntoutumista tukevaa hoitotyötä yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Palvelutuottaja tukee myös asiakasta sosiaalisen verkoston ylläpitämisessä ja kannustamisessa. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on säännöllistä asiakkaan toiveisiin perustuen. Juhlapyhät huomioidaan yksikön arjessa ja yhteisiä tapahtumia järjestetään asiakkaille, omaisille ja läheisille. Omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa tilaisuus, jossa heillä on mahdollisuus kuulla ja keskustella yksikön toiminnasta ja tapahtumista. Omaisille on myös mahdollisuus saada tietoa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista.

Palvelutuottaja sitoutuu tarjoamaan asiakkaalle täysihoidoruokailun. Asiakkaille tarjotaan ikäihmisten makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuosittelun mukaisia aterioita. Palvelutuottajalta edellytetään, että asiakkailta on mahdollisuus ruokailla yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa. Ruokailuun varataan riittävästi aikaa. Ateriapalveluun tulee sisältyä aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala huomioiden erityisruokavaliot ja asiakkaiden mahdolliset syömiseen ja ravinnon tarpeeseen liittyvät ongelmat. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Välipalaa tulee olla saatavilla aina tarvittaessa myös yöaikaan. Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia ohjeistuksia. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palvelutuottajalta. Palvelutuottaja vastaa asiakkaiden ravitsemustilan seurannasta.

Asumisyksikössä tulee olla omavalvontasuunnitelman mukainen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma. Siivouspalvelulla varmistetaan toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpitäminen. Palvelutuottaja vastaa kaikista talon tilojen siivouksista ja että tilat sekä asunnot ovat siistejä ja hygieenisinä.

Tuottaessaan asiakkaalle erilliseen sopimukseen perustuen vaatehuoltopalveluita, palvelutuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat. Vaatteiden silitys ja pienehköt korjaustoimet tehdään tarvittaessa.

Infektio- ja eristystilanteessa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.

Palvelutuottaja avustaa asiakasta etuuskien hakemisessa mm. toimeentulotuki, KELA:n etuudet, sosiaaliturvaetuudet sekä käynnistää edunvalvontaprosessin tarvittaessa.

## **15 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palvelutuottaja sopivat keskenään (mm. vaatehuolto, asiointipalvelu). Mikäli asiakas hankkii palvelutuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

## **16 Laadun valvonta ja raportointi**

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisina. Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajalla on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty.

Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän palveluyksikköön tekemät valvontakäynnit ja yhteistyökokoukset sekä asiakaskyselyt.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista ja raportin asiakaspalautteista puolivuositain ja asiakastytyväisyyskyselyn tulokset vuosittain.

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

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, sairaanhoitajan käsikirja sekä STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2016) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntayhtymän asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin.

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

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

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 vuosittain edellisen vuoden osalta 28.2. mennessä.



Palveluntuottajan tulee suorittaa sijoittumismaansa lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut sekä Suomen lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut, jos palvelun tuottaja 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.

## 17 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

## 18 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelun tuottajalle

Kuntayhtymä antaa palveluntuottajalle palveluntuottamiseksi tarvittavat tiedot. Tarpeelliset tiedot määritellään asiakaskohtaiseksi erikseen.

## 19 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kuntayhtymä määrittelee palvelusetelin arvon. Palveluseteli on tehostetussa palveluasumisessa tulosidonnainen. Palveluntuottajan kattohinta on **134,23 €/vrk 1.1.2022 alkaen** sisältäen hoivan, ateriat ja tukipalvelun (sis. siivous ja turvapalvelu). Palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle tehdään viranhaltijapäätös.

Hoiva ja ateriamaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk. Turvapalvelu ja siivousmaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk. Jos palveluntuottaja on hinnoitellut turvapalvelun ja siivousmaksun yhdeksi tukipalveluksi, niin hinta tulee ilmoittaa yhteishintana euroa/vrk.

Mikäli asiakkaan palvelu keskeytyy syystä, että hän on hoidossa muualla, kuntayhtymä maksaa kymmenen (10) ensimmäisen hoitovuorokauden osalta 50 % palvelusetelin hoitovuorokauden arvosta. Kuntayhtymä ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavan esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00-24.00).

Mikäli poissaolo jatkuu tätä pidempään, tilaaja ja palveluntuottaja sopivat tapauskohtaisesti, miten pitkään palveluntuottaja pitää paikkaa varattuna ja odottamassa asiakasta.

Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään kuolemaa seuraavana päivänä.

Hoitopäivähinnan tarkistusperiaatteenä on elinkustannusindeksin vuosimuutos siten, että tulevan vuoden hinnan tarkastuksen perustasona käytetään edellisen vuoden

kesäkuun elinkustannusindeksiä ja vertailtavana on kuluvan vuoden vastaava indeksi. Palveluntuottajan on informoitava hoivamaksun hinnan korotuksesta kuntayhtymää kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä. Asiakkailta laskutettavien tukipalveluiden hinnanmuutoksista palveluntuottajan on informoitava asiakkaita ja kuntayhtymää kirjallisesti viimeistään hinnan nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä ja uudet hinnat astuvat voimaan seuraavan vuoden alusta.

## **20 Tietojärjestelmät**

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