



Sosiaali- ja terveystoimi
Social- och hälsosektorn

Vaasan kaupungin Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin Sääntökirja

Sosiaali- ja terveyslautakunta 27.9.2016

PL 241, 65101 VAASA
PB 241, 65101 VASA
fornamn.efternamn@vaasa.fi

Käyntiosoite/ Yhteiset ja tekniset palvelut
Besöksadress Gemensam och teknisk stödservice
Sosiaalityö ja perhepalvelut
Socialarbete och familjeservice
Terveyspalvelut, Koti- ja laitoshoido
Hälsovårdsservice, Hem- och anstaltsvård
Vaasa-Laihia yhteistoiminta-alue

Puhelin 06 325 1111
Telefon 06 325 1111

Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa
Krutkällarvägen 4, 65100 Vasa
Vöyrinkatu 46
Vörögatan 46
Ruutikellarintie 4, 65100 Vaasa
Krutkällarvägen 4, 65100 Vasa
Vallinmäentie 43, 66400 Laihia

s-posti: etunimi.sukunimi@vaasa.fi
e-post:

fax (06) 317 1035

fax (06) 325 2566

fax (06) 317 1035

fax (06) 325 8202 viite hallinto

Sisällys

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema.....	5
3.1. Kunta	5
3.2. Asiakas	5
3.3. Palveluntuottaja	6
4. Kunnan velvoitteet	6
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	7
6. Asiakkaan velvollisuudet.....	8
7. Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
8. Palvelusetelillä hankittavat palvelut	9
9. Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset.....	10
9.1. Palvelujen tuottajaa koskevat yleiset edellytykset.....	10
9.2. Tilat, laitteet ja välineet	10
9.3. Turvallisuus.....	11
9.4. Henkilöstö	12
9.5. Hoito- ja hoivapalvelut.....	13
9.6. Elämän loppuvaiheen hoito.....	15
10. Laadunhallinta	16
11. Raportointi ja valvonta	17
12. Palveluntuottajaksi hakeutuminen	17
13. Hyväksyminen palveluntuottajaksi	18
14. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen.....	18
14.1. Palvelusetelin arvo tähän en osaa sanoa mitään.....	18

14.2 Palvelusetelin myöntäminen	18
15. Palvelun laskutus asiakkaalta ja kunnalta.....	19
15.1. Asiakas	19
15.2. Kunta.....	22
16. Rekisterinpito	22
17. Muut ohjeet ja määräykset.....	22
17.1 Salassapitovelvollisuus	22
17.2 Vastuuhenkilöt	22
17.3 Hintojen muutokset	22
17.4 Hilmo-tiedot.....	23
18. Sääntökirjan muuttaminen	23
19. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	23

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Vaasan kaupunki järjestää tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat tämän sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- 1) Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämistä vastaavassa olevan kunnan tehostettuun palveluasumiseen oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (esimerkiksi tähän tarkoitukseen painettua maksuvälinettä, sähköistä korttia tai viranomaispäätöstä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman ympärivuorokautisen palvelun (tarvittavan sairaanhoidon, hoivan, huolenpidon ja turvapalvelut).
- 2) Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c:ssä ja 11–12 §:ssä säädetyllä tavalla.
- 3) Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelinarvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
- 5) Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy tehostetun palveluasumisen palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti.
- 6) Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 kohdassa tarkoitettuja ympärivuorokautisia asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vanhuksille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.
- 7) Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas hank-

kii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esimerkiksi kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

3. Palvelujärjestelmän osapuolten oikeudellinen asema

3.1. Kunta

Kunta toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom:n 1–4 kohtien vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon. Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

Palvelun järjestäminen palvelusetelillä ei muodosta sopimussuhdetta kunnan ja palveluntuottajan välille eikä kunnan ja asiakkaan välille. Kunta ei muutoinkaan vastaa asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusuorituksista eikä velvoitteiden noudattamisesta toisiaan kohtaan. Se ei myöskään vastaa heidän toisilleen tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamistaan vahingoista.

Kunta valvoo palveluntuottajien toimintaa sen mukaisesti kuin tässä sääntökirjassa jäljempänä määrätään. Kunnalla on oikeus saada palveluntuottajalta palvelutuotantoonsa liittyvät tiedot ja selvitykset.

Kunta päättää alihankkijoiden hyväksymisestä, kun kyseessä on peruspalveluun (hoitoon ja huolenpitoon) liittyvä alihankkija. Jos palveluntuottaja käyttää alihankkijaa tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle ilmoitus alihankkijasta. Kunta voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

3.2. Asiakas

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää tehostetun palveluasumisen myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § 2 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö / asioiden hoitaja.

Jos asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan kunnan hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta sekä erillisen sopimuksen palveluasunnon vuokraamisesta.

Sopimussuhteeseen sovelletaan palvelun osalta kuluttajansuojansuojalain 3 ja 4 lukujen säännöksiä, soveltuvin osin analogisesti lain 8 luvun säännöksiä sekä kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden yleisiä periaatteita. Vuokrasuhde määräytyy asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Edellä mainitut sopimukset ovat voimassa toistaiseksi asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisella irtisanomisajalla.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien hoiva- ja huolenpitopalvelujen maksamiseen.

Asiakkaan oikeus tehostettuun palveluasumiseen säilyy (esim. vaikka kaupunki lopettaisi palvelusetelin käytön), mikäli hänen toimintakyvyssään tai olosuhteissa ei tapahdu sellaisia muutoksia, joiden perusteella oikeus tehostettuun palveluasumiseen voidaan katsoa lakaneen.

3.3. Palveluntuottaja

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa vuokrasopimuksen, jos asiakkaalle voidaan osoittaa sopiva asunto palveluyksikössä. Asiakkaan oikeus palveluun ja vuokrattuun asuntoon säilyy siihen saakka, kun hän kuolee tai joutuu muuttuneen palvelutarpeen vuoksi siirtymään pysyvästi toiseen hoitopaikkaan. Palveluntuottajalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti, mikäli asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa.

Palveluntuottaja on palveluasunnon asuinhuoneiston vuokrauksesta annettussa laissa tarkoitettu vuokranantaja. Palveluntuottajan oikeudet, velvollisuudet ja vastuu määräytyvät mainitun lain mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja on asiakkaaseen nähden kuluttajansuojalain 5 §:ssä tarkoitettu elinkeinonharjoittaja. Palveluntuottajan oikeudellinen asema, kuten vastuu palvelun markkinoinnin lainmukaisuudesta, palvelun viivästyksestä ja palvelun virheestä sekä palvelun aiheuttamasta vahingosta, määräytyy edellä mainitun kuluttajansuojalain lukujen säännösten sekä oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta, ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti.

4. Kunnan velvoitteet

Kunnan tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnan tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan tulee tehdä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat kunnalle.

Kunnan tulee pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista.

Kunnan tulee huolehtia siitä, että tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista kyseisistä palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset. Lisäksi sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen lupa antaa ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja.

Palveluntuottajan tulee toimittaa päivitetty omavalvontasuunnitelma vuosittain.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toimintansa edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

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

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tässä sääntökirjassa vaaditut tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palvelun hinnoista tulee ilmoittaa vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset.

Palveluntuottaja käyttää verkkolaskutusta.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja ja määräyksiä siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajaksi.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tarvittaessa Vaasan kaupungin palveluasumisen johtajalle tai niihin tutustutaan yhteistyötapaamisissa vähintään kerran vuodessa.

6. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan kunnalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Asiakkaan, hänen valtuuttamansa tai edunvalvojansa tulee ottaa yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan palvelusopimuksen tekemistä sekä siihen kuuluvan asunnon vuokraamista varten.

Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti.

Asiakas maksaa vuokran sekä palvelumaksun omavastuusuuden (palvelusetelin arvon ylittävä osa) sekä hankkimiansa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

7. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomiointi;
- asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito;
- palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta
- tietojen asianmukainen käsittely sekä
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan kunnan monijäseniselle toimielimelle (lautakunnalle). Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa kanteen asiasta käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Palvelusetelin yksi keskeinen ominaisuus on siinä, että tyytymättömät asiakkaat vaihtavat palveluntuottajaa.

8. Palvelusetelillä hankittavat palvelut

- a. Suomenkielinen tehostettu palveluasuminen
- b. Ruotsinkielinen tehostettu palveluasuminen

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihoitolain (1301/2014) 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa ja joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan maksimaalisenkaan kotiavun turvin.

Tätä palvelua tarvitsee somaattisesti vaikeasti monisairas ja /tai muistisairaudesta kärsivä henkilö. He tarvitsevat useissa henkilökohtaisissa toiminnoissa aikaa vievää, jokapäiväistä, ympärivuorokautista hoitohenkilöstön apua, säännöllistä ohjausta ja valvontaa. Pitkäaikainen tehostettu palveluasuminen sisältää mm. asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ateriat, siivouspalvelut, hygieniasta huolehtimisen, vaatehuollon sekä muut palvelut sekä avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella.

Tehostetun palveluasumisen asukkaita kuvaavat seuraavat määrittelyt:

- asukkaiden toimintakyky on selvästi alentunut, Rava >3.00 ja/tai MMSE <15.
- valtaosalla asukkaista on vaikea tai keskivaikea dementia
- asukkailla voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia
- asukkailla voi olla aistivamma
- asukkailla voi olla ongelmia virtsan- ja/ tai ulosteen pidätyskyvyssä
- asukkaat tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa
- asukkaat tarvitsevat liikkueissaan apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- asukkailla voi olla karkailutaipumusta ja siten tarvetta valvottuun asuinympäristöön

Pitkäaikaisen tehostetun asumispalvelun tavoitteena on tarjota ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa elämän loppuun asti, asiakkaan tarpeet huomioiden, turvallisesti ja laadukkaasti. Hoidon tulee olla toimintakykyä edistävää tai sitä ylläpitävää. Asunto palvelutalossa on asiakkaan koti.

Valtaosa asukkaista on dementoituneita ja he elävät elämänsä viimeiset vuodet palvelutalossa. Dementiaoireita ovat mm. älyllisen suorituskyvyn heikkeneminen, muistin heikkeneminen, afasia, tunnistamishäiriö, hahmottamisen häiriö ja tahdonalaisen tekemisen häiriö. Tyypillisimpiä psykologisia

oireita ovat mielialaongelmat, harha-aistimukset, harhaluulot, unihäiriöt ja ahdistuneisuus. Käyttäytymisen oireita ovat mm. fyysinen aggressiivisuus, vaeltelu ja kuljeskelu, rauhattomuus, huutelu, toistuva kysely, itkuherkkyys ja käyttäytymisen nopeat muutokset.

Dementoituneiden henkilöiden hoito ei ole passiivista ja säilyttävää. Hyvä elämä tarkoittaa sitä, että dementoitunut voi elää omanlaistaan elämää ympäristössä, jossa häntä ymmärretään hänen omista tarpeistaan käsin. Tällöin dementoitunut voi tuntea olevansa arvostettu ja hyväksytty, voi saada huomiota, kokea onnistumisia, hyvää oloa ja yhteenkuuluvuutta sekä olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tämä vaatii paneutumista dementoituneen ihmisen elämänhistoriaan, arvomaailmaan, tapoihin ja tottumuksiin. Arjessa se merkitsee hoitoa, jossa dementoituneen jäljellä olevat ja menettetyt voimavarat, kyvyt ja taidot pyritään löytämään ja tukemaan. Hyvä kuntouttava hoito ehkäisee myös käytösoireita.

Vaasassa on nyt 1758 85 vuotta täyttäneitä asukasta, joista 1138 on suomenkielisiä, 608 ruotsinkielisiä ja 12 muunkielisiä. Vuoteen 2030 mennessä ennustetaan tämän ikäisten suomenkielisten määrän kasvavan 2423:een, ruotsinkielisten määrä vähenee 41:llä 564:ään ja muunkielisten määrä kasvaa 33:een. 85 vuotta täyttäneistä reilu kolmannes potee vaikeaa tai keskivaikeaa muistihäiriötä aiheuttavaa sairautta. Samassa palvelutalossa voi hoitaa eri kieliryhmiin kuuluvia asukkaita. Dementoituneiden hoidossa tulee kuitenkin koko pienkodin olla yksikielinen ja tarjota kieliryhmän mukaista kulttuurista arkea ja myös juhlahetkiä.

9. Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palvelu toteutetaan noudattaen kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä ja että palvelu on tilaajan vaatimusten ja palveluntuottajan palvelukuvauksen mukainen koko sen ajan, minkä tuottaja on merkittynä Vaasan kaupungin palveluntuottajien luetteloon.

9.1. Palvelujen tuottajaa koskevat yleiset edellytykset

Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset ja on saanut aluehallintoviranomaisen (tai Valviran) luvan ympäri-vuorokautisten sosiaalipalvelujen antamiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Palveluntuottaja noudattaa Suomen lain ja työehtosopimusmääräysten mukaista vähimmäisvaatimusta palkka-, työaika- ja muiden ehtojen osalta.

Poikkeusolotilanteessa tai vastaavassa kaupunkia koettelevassa kriisitilanteessa palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä Vaasan kaupungin kanssa.

9.2. Tilat, laitteet ja välineet

Asukkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Asukkaiden yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa.

Asukashuoneet, käytävät ja yhteistilat ovat esteettömiä ja turvallisia ja mahdollistavat apuvälineiden, kuten pyörätuolin, kävelytelineen ja potilasnosturin käytön.

Yksikön yhteistilat ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia. Yhteistiloissa on TV ja muuta yhteistä toimintaa mahdollistavaa välineistöä.

Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi ja portaikko on turvallinen.

Piha-alue on esteetön ja mahdollistaa turvallisen ulkoilun päivittäin.

9.3. Turvallisuus

Yhteistilojen ja piha-alueiden kalusteet ovat tukevia, vanhuksille sopivia ja materiaalit paloturvallisia ja helposti puhtaana pidettäviä.

Asukkaan saatavilla on riittävät ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet. Yhteiskäytössä olevat ja työergonomian kannalta tarpeelliset välineet (esim. verenpainemittarit, vaaka, nosturit) hankkii palveluntuottaja.

Yksiköllä on kirjallinen toimintaohje asukkaan rahavarojen ja arvoesineiden säilyttämisestä.

Yksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (joka on viimeisimmän STM:n suosituksen mukainen) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa. Palveluntuottaja voi toteuttaa lääkkeiden annostelun ostopalveluna tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten kuin STM:n turvallinen lääkehoito-oppaassa on ohjeistettu.

Laatupoikkeamat (ml. vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet) kirjataan, kuvataan ja käsitellään toistumisen estämiseksi (esim. Haipro) ja poikkeamista ja niiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä raportoidaan vuosittain tilaajalle.

Yksiköllä on pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys, joka on pelastusviranomaisen hyväksymä, se päivitetään säännöllisesti vuosittain ja henkilöstö on perehdytetty sen sisältöön. Asukastiloissa on sprinkler -järjestelmä.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan asianmukaisella ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Asukkailla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä ja muistisairaiden turvallisuus varmistetaan kulunvalvonnalla ja tarpeellisin lukituksin (esim. ikkunat, ovet). Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus siitä, miten ja millä perusteella asukkaan itsemääräämisoikeutta ja liikkumisvapautta voidaan rajoittaa.

Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus hoitoon liittyvästä aseptisesta toiminnasta ja tavanomaisista varotoimista. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsien desinfiektion, oikean suojainten käytön, oikeat työskentelytavat, pisto- ja viiltovahinkojen välttämisen ja eritetahradesinfiektion. Tavanomaiset varotoimet ovat voimassa joka hetki jokaisen asukkaan kohdalla.

9.4. Henkilöstö

Henkilökunta täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta on säädetty laissa 272/2005 ja asetuksessa 2005/608.

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen vain sillä osuudella kuin heidän työnsä sisältää asukkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja WC-käynneillä. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Laskennassa noudatetaan STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi suosituksia (STM:n julkaisuja 2013:11).

Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtäväraenne vastaavat tehostetun palveluasumisen yksikön asukkaiden määrää ja toimintakyvyn edellyttämää palveluntarvetta ja joka turvaa asukkaiden laadukkaat palvelut. Toimintayksikössä on oltava riittävästi henkilöstöä kaikkina vuorokauden aikoina.

Työntekijä, jolla ei ole sosiaali- tai terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta ei voi olla yksin työvuorossa eikä hän voi vastata lääkityksestä. Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus ja tarvittaessa henkilökohtainen lupa, kuten voimassaoleva lääkelupa.

Henkilökunnan mitoitus vastaa asiakkaiden hyvän hoidon vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen.

Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus ja osaaminen.

Yksikön vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista johtotehtävistä.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

Sairaanhoitajan palvelut ovat asukkaiden käytössä vähintään arkipäivisin.

Ruokahuollosta vastaavalla on alan koulutus, kokemusta ikäihmisten ravitsemuksesta/ruoasta ja hygieniapassi. Muulla keittiöhenkilökunnalla alan koulutus ja hygieniapassi

Tukipalveluja varten on riittävä henkilöstö.

Hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on riittävä suomen- ja/tai ruotsinkielen taito. Yksikielisissä (suomen- tai ruotsinkielisissä) ryhmäkodeissa toimivasta hoitohenkilöstöstä vähintään 75 prosenttia puhuu äidinkielenään ryhmäkodissa käytettävää kieltä tai heillä on vähintään hyvät suulliset ja kirjalliset taidot ko. kielestä (kielitodistus). Jokaisessa työvuorossa tulee olla hoitotyöntekijä, joka puhuu äidinkielenään kyseistä kieltä tai jolla on ko. kielestä hyvät suulliset ja kirjalliset taidot (kielikoe).

Kaksikielisessä ryhmäkodissa tulee aina olla paikalla henkilö, joka pystyy kommunikoimaan asukkaan kanssa tämän äidinkielellä (Suomi / Ruotsi).

Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta terveydenhuoltolain (1326/2010 § 5) ja sosiaalihuoltolain (710/1982 § 53) mukaan.

Palveluntuottajan tulee pyrkiä käyttämään säännöllisesti ns. vaikeasti työllistytviä henkilöitä palvelutuotannossa ja sitoutuu raportoimaan tämän toteutumisesta Tilaajalle vuosittain.

9.5. Hoito- ja hoivapalvelut

Ryhmäkoti toimii asukkaiden kieli- (suomi/ruotsi) ja kulttuuritaustan mukaan ja kodin arkipäivät, juhlatilaisuudet ja kaikki toiminta on ryhmäkodin asukkaiden äidinkielen ja kulttuuritaustan mukaista.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).

Tilaaja vastaa yleislääkäripalvelujen järjestämisestä (etä-/vastuulääkäripalvelu tällä hetkellä) palveluyksikköön, jonka henkilöstö on velvollinen käyttämään toiminnan edellyttämiä potilastietojärjestelmiä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tietojärjestelmien käyttäjissä tapahtuvista muutoksista turhien yhteyskustannusten välttämiseksi tai palveluntuottaja sitoutuu maksamaan kustannukset itse. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee toimia yhteistyössä Vaasan kaupungin järjestämän lääkäripalvelun kanssa ja ohjeiden mukaan (mm. näytteidenotto).

Palveluntuottaja vastaa tarvittavasta sairaanhoidosta, saattohoidossa yms. tehdään yhteistyötä ja kaupungin kotisairaala on ohjeistamassa ja tarvittaessa tekee vaativia toimenpiteitä.

Asukkaalle tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan voimavarat ja niiden tukemisen keinot, toiminnan ja hoidon tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asukkaan muuttamisesta ryhmäkotiin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa asiakkaan tai omaisen toiveesta tai asukkaan toimintakyvyn tai tarpeiden muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista ja kuka on asukkaan ensisijainen yhteyshenkilö.

Asukkaalle nimetään vastuuhuoltaja heti asiakkaan saavuttua toimintayksikköön ja palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan asukkaalle ja tämän omaiselle / läheiselle kuka vastuuhuoltaja on. Vastuuhoidajan tehtäväkuva on määriteltä.

Asiakastyössä ja asukkaan avustamisessa lähtökohtana on asiakkaan voimavarat, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntoutuminen.

Asukkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan ja sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin.

Asukas pääsee mieltymyksensä mukaan vähintään kerran viikossa saunaan tai suihkuun.

Asukkaan kodin siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto järjestetään.

Ympäristö pidetään siistinä. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisesta siivouksesta yleisissä tiloissa ja asukashuoneissa, myös infekti- ja eristyssiivouksista (esim. ESBL, MRSA, Norovirus ja Clostridium).

Henkilökunta huolehtii yhdessä asukkaan, omaisten/edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet kuten Kelan hoitotuki ja asumistuki.

Henkilökunta huolehtii siitä, että asukkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.

Asukkaille järjestetään päivittäin kuntouttavaa ja mielekästä toimintaa, jonka lähtökohtana on asukkaiden omat mieltymykset ja kiinnostuksen kohteet. Asukasta kannustetaan ja avustetaan osallistumaan yhteiseen toimintaan sekä ylläpitämään ja luomaan sosiaalisia suhteita.

Palveluntuottajalla on kirjallinen, yleinen yksikön aktivointisuunnitelma, ryhmäkodilla on viikkosuunnitelma ja asukkaalla on hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattu yksilöllinen aktivointisuunnitelma.

Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnon saannista.

Asukkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi /välipala, päivällinen ja iltapala. Ateriat ovat ikäihmisten ravitsemussuosittelusten mukaisia. Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Asukasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Energiatiheää ruokavaliota noudattaville asiakkaille tarjottava ruoka tulee olla rikastettua ja heille tulee aamupäivän välipala muiden aterioiden lisäksi. Lääkärin erikseen määräämät lisäravintovalmisteet tulee sisällyttää ateriapäivän hintaan.

Asukkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia.

Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Palveluyksikkö vastaa asukkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon. Palveluyksikkö huolehtii, että tarvittavat laboratorionäytteenottovälineet ovat yksikössä saatavilla. Käytetyt näytteenottoneulat palveluntuottaja hävittää asianmukaisesti omalla kustannuksellaan (riskijätteet, viiltävät jätteet ym.).

Palveluyksikkö järjestää tarvittaessa asukkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveystyöihin.

Palveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asukkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Omaisista rohkaistaan ylläpitämään yhteyttä asukkaaseen. Omaisilla on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon.

Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa omaisten iltoja.

Palvelun sisällöstä on esite asiakkaille ja heidän läheisilleen.

Asukas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan, vuorokauden ajasta riippumatta, joko turvajärjestelmän välityksellä tai suoralla kontaktilla hoitajaan.

Asukkaan kanssa sovitaan, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa ja kenen kanssa ja mitä hänen henkilökohtaisista asioistaan on lupa puhua. Yhteyshenkilö kirjataan hoitotietoihin.

Asukas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.

Asukkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnistaan huolehditaan.

Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

9.6. Elämän loppuvaiheen hoito

Asukkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

Palveluntuottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa.

Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä.

Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa saattohoitovaiheessa.

Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon aloittamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin.

Omaisille annetaan tietoa asukkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

Kivun hoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän saattohoitokäytännön mukaisesti tarvittaessa Vaasan kaupungin kotisairaalan avustuksella ja ohjauksella.

Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena.

Kuolema todetaan kaupungin ohjeistuksen mukaisesti.

Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisista ohjeistetaan käytännön toiminna ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.

Palveluyksiköllä on sovitut kirjalliset menettelytavat vainajan saattamisesta.

10. Laadunhallinta

Toimintayksikön tulee huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määriteltä kirjallisesti.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti vähintään vuosittain ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja tulokset asiakaspalautekyselyistä toimitetaan kaupungille.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Vaasan kaupungin vanhuspalvelujen yhteisiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin sekä kehittämään toimintaansa tulosten perusteella.

Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kaupungille.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito -ohjeita, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatuavoitteensa. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumispalveluyksikön toimintasuunnitelma.

Asumispalveluyksikön asukkaiden toimintakyvyn sekä toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa hyödynnetään erilaisia mittareita. Palveluntuottaja sitoutuu käyttämään Vaasan kaupungin vanhustyössä käyttämiä mittareita (esim. RAVA/RAI, MMSE, MNA), hankkimaan tarvittavat lisenssit niiden

käyttämiseksi ja toimittamaan saadut tulokset kaupungin määräämänä ajankohtana tilaajan käyttöön.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä tilaajan kanssa palvelun laadun parantamiseksi sopimuskaudella.

Palveluntuottajalla on palvelun alkaessa ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Suunnitelmat päivitetään vuosittain. Täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan vuosittain henkilöstön tarpeista lähtien.

11. Raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain kaupungille toimintakertomuksen edellisen vuoden toiminnastaan maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti kaupungille toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen muuttaminen.

Palveluntuottaja luovuttaa pyydettyä tiedot henkilökuntarakenteesta ja määrästä sekä hyväksyy tilaajan tekemät valvontakäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.

Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.

12. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Tehostetun palveluasumisen palveluntuottajaksi hakeudutaan erillisellä lomakkeella. Palveluntuottajaksi voidaan hakeutua jatkuvasti ja hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä.

Kaupunki voi hyväksyä vain palveluntuottajan,

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- joka täyttää toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset,
- jolla on Aluehallintoviraston tai Valviran lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista tai olennaista muuttamista,
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta,
- jolla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä,
- joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset,
- jolla on omavalvontasuunnitelma,

- joka toimittaa kuluvan tai edellisen vuoden toimintakertomuksen tai aloittavan yrityksen ollessa kyseessä kuluvan vuoden tai seuraavan vuoden toimintasuunnitelman.

13. Hyväksyminen palveluntuottajaksi

Vaasan kaupungin Koti- ja laitoshoidon palveluasumisen johtaja haastattelee palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvan palveluntuottajan. Päätöksen kaupungin palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisestä tekee koti- ja laitoshoidon johtaja palveluasumisen johtajan esityksestä. Hyväksymistä, hyväksymättä jättämistä taikka hyväksymisen peruuttamista koskeva päätös ei ole valituskelppoinen ratkaisu.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

14. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

14.1. Palvelusetelin arvo

Kunta määrittelee palvelusetelin arvon. Sosiaali- ja terveyslautakunta vahvistaa vuosittain palvelusetelin lähtöarvon. Arvon määrittelyssä käytetään apuna kunnan tehostetun palveluasumisen tuotannon kustannuksia ja ostetun tehostetun palveluasumisen kustannuksia.

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

Palvelusetelistä annetaan asiakkaalle päätös, jossa on palvelusetelin arvo. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

14.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin lähtökohtana on aina se, että asiakas täyttää sosiaali- ja terveyslautakunnan (17.4.2012) vahvistamat tehostetun palveluasumisen kriteerit.

Asiakkaan taloudelliset mahdollisuudet palveluseteliin tulee harkita ennen setelin käyttöönottoa, ja kaupunki voi tarvittaessa osoittaa asiakkaalle muun hoitoyksikön (oma palvelutalo tai puitesopimustuottaja).

SAS-työryhmä arvioi palvelutarpeen ja asiakas saa tästä kirjallisen päätöksen. Palvelusetelin käyttämisen edellytyksenä on, että asiakas pystyy itse (tai hänen laillinen edustajansa) ottamaan yhteyttä palveluntuottajaan ja tekemään ao. sopimukset palvelusta palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin, mutta jos kunta on sitä hänelle tarjonnut, hän voi joko ottaa palvelusetelin käyttöönsä tai kieltäytyä sen käytöstä. Asiakkaan kieltäytyessä palvelusetelin käytöstä kunnan tulee järjestää hänelle palvelu muulla tavoin. Mikäli palvelusetelin arvioidaan olevan asiakkaalle soveltumaton, voidaan käyttää myös suorahankintaa hankintalain 67 §:n tarkoittamissa tilanteissa.

15. Palvelun laskutus asiakkaalta ja kunnalta

15.1. Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa tulee olla merkitty asiakkaan omavastuun määrä, ateriat, irtisanomisajan pituus, irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran suuruus, palvelumaksun suuruus ja maksunmuutosten perusteet. Sopimuksessa tulee myös määritellä, mitä palvelua palvelumaksun vastineeksi asiakas saa eli palvelu- ja hoitosuunnitelma. Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos palveluun tulee keskeytyksiä esimerkiksi sairaalamaksun vuoksi.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle vähintään kolme (3 kk) kuukautta ennen mahdollista sopimuksen irtisanomista.

Palvelun mahdollisesta hinnan korotuksesta seuraavalle vuodelle on ilmoitettava asiakkaalle tai hänen omaiselleen ja kaupungille syyskuun loppuun mennessä. Koti- ja laitoshoidon johtaja hyväksyy mahdolliset korotukset hyvissä ajoin ennen vuodenvaihdetta.

Tehostetun palveluasumisen yksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Palveluseteliin liittyvä omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

15.2. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan (Smartum sähköinen palvelusetelijärjestelmä). Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen.

Vaasan kaupunki käyttää Smartum Oy:n sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskituksen Smartum Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Smartum- verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- internet-yhteys ja
 - henkilökohtainen sähköpostiosoite

Kunta ilmoittaa Smartum Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Smartum ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Vaasan kaupunki antaa asiakkaalle palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Smartum tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (3 %, jatkuvat asumispalvelut ja lasten päivähoito 0,7 %). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Muita kuluja ei synny eli jos ei ole asiakkaita, ei synny kuluja. Palveluntuottajalta poistuu kuntalaskutus kun veloitukset tehdään verkkopalvelussa. Tämä vähentää laskutukseen liittyvää työtä, nopeuttaa rahankiertoa ja helpottaa seurantaa. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

Smartum-yhteistyön ehdot:

- Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Smartum Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Smartum Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle.
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen (0,7 %) setelin arvosta Smartum Oy:lle (veloitetaan tilitysten yhteydessä).

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Smartumille
3. Smartum lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Smartum lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluseteli.fi -portaalissa

Smartumin Asiakaspalvelu auttaa verkkopalveluun liittyen

- ma-pe klo 8.30-16.00
- p. 0207 498 820
- asiakaspalvelu@smartum.fi

Palveluntuottaja laskuttaa palvelumaksun ja ateriamaksun osuuden tilaajalta kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden hoitovuorokausien mukaan. Lasku tulee lähettää tilaajalle ensisijaisesti verkkolaskulla toteutunutta palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Laskussa tulee olla erillisellä liitteellä asiakaskohtainen erittely, josta ilmenee myös asiakkaan hetu, hoitovuorokausien määrä sekä saapumis- ja lähtöpäivät. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta vuokran. Jokaisessa laskussa tulee olla merkintä ”Veroton AVL 130 a §:ssä tarkoitettu myynti”. Laskutus-, toimitus- yms. lisiä ei hyväksytä.

Vaasan kaupunki suorittaa maksun palvelusta käytettyjen hoitovuorokausien mukaan. Asiakkaan mahdolliset poissaolopäivät tulee ilmoittaa tilaajalle osoitettavassa laskussa. Poissaolopäivistä hinta määräytyy seuraavasti:

- Palveluntuottaja ei laskuta tilaajalta hoitovuorokauden hintaa, jos asiakas on poissa terveyskeskus- tai sairaalahoidon vuoksi. Tilaaja keskeyttää myös asiakkaalta perittävän maksun.

- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan tilapäisestä poissaolosta (esim. omaisen luona olo) hoitopäivähinnan 5 hoitopäivän ajalta. Tilaaja laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksun vastaavasti 5 hoitopäivän ajalta, maksu keskeytyy vasta tämän jälkeen.

- Asiakkaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen, palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa ainoastaan asiakkaan saapumispäivältä, ei lähtöpäivältä.

- Asiakkaan poistuessa (esim. kuolema) asiakirjat toimitetaan arkistoitavaksi vanhustalouden arkistoon. Asiakkaan kuolemantapauksissa laskutus tilaajalta lopetetaan tapahtumapäivänä.

Laskutusosoite on:

Vaasan kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimi / palveluasuminen
PL 514
65101 Vaasa
Verkkolaskuosoite / ovt-tunnus: 003702096026514
Operaattori CGI, välittäjä-tunnus 003703575029

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

16. Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin henkilörekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen laadinnassa ja käsittelyssä henkilötietolain (523/1999), sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisestä asiakastietojen käsittelystä annetun lain (159/2007), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain säännöksiä.

Yksiköllä tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Mikäli palveluntuottaja toimii mainittujen säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu kunnalle rekisterinpitäjänä vahinkoa, palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy.

17. Muut ohjeet ja määräykset

17.1 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsopimuksen, harjoittelusopimuksen tai alihankintasopimuksen päättyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

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

17.2 Vastuuhenkilöt

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

17.3 Hintojen muutokset

Palvelun ja vuokran mahdollisesta hinnan korotuksesta seuraavalle vuodelle on ilmoitettava asiakkaalle tai hänen omaiselleen ja kaupungille syyskuun loppuun mennessä. Koti- ja laitoshoidon johtaja hyväksyy mahdolliset korotukset hyvissä ajoin ennen vuodenvaihdetta.

17.4 Hilmo-tiedot

Palveluntuottaja toimittaa vuosittain mahdollisista kaupungin palveluseteliasiakkaista HILMO-TIEDOT suoraan Terveystieteiden ja hyvinvoinninlaitokselle (THL).

18. Sääntökirjan muuttaminen

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

19. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta: hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut ja veloitukset eivät toteudu
- palveluntuottaja ei noudata kunnan suullisesta tai kirjallisesta kehoituksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- palveluntuottaja on poistettu ennakkoperintärekisteristä tai tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- luottamus palveluntuottajaan on muusta syystä heikentynyt.
- Aluehallintovirasto tai Valvira on keskeyttänyt tai lopettanut toimityksikön toiminnan.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

Palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus kunnalle toiminnan osittaisesta tai kokonaan lopettamisesta tai loppumisesta. Jos palveluntuottajan toiminta loppuu, asiakkaiden asiakirjojen on siirryttävä kunnalle kuukauden (1 kk) kuluessa toiminnan loppumisesta.

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.