



**Vanhusten
asumispalvelujen
palvelusetelin sääntökirja**

2021

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	4
1. YLEISTÄ VANHUSTEN ASUMISPALVELUSTA JA SÄÄNTÖKIRJAN SOVELTAMISALA.....	4
2. PALVELUSETELI JA PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ	4
2.1. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen	5
2.2. Palvelusetelin arvo ja voimassaolo	5
2.3. Tilaaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle	5
3. PALVELUSETELIASIAKKAAT	5
3.1 Tavallisen palveluasumisen myöntämisen perusteet	6
3.2 Tehostetun palveluasumisen myöntämisen perusteet	6
4. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	6
4.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin sisältö.....	6
4.1.1 Asuminen.....	6
4.1.3 Hoiva ja hoito	7
4.1.4 Ateriapalvelu	8
4.1.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu	8
4.1.6 Raha-asiat ja etuudet	9
4.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö.....	9
4.2.1 Asuminen.....	9
4.2.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma	9
4.2.3 Hoiva ja hoito	10
4.2.4 Ateriapalvelu	11
4.2.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu	11
4.2.6 Raha-asiat ja etuudet	12
5. PALVELUNTUOTTAJAN HINTA.....	12
6. TAVALLISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN.....	12
6.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet.....	12
6.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen	12
7. TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN.....	13
7.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet.....	13
7.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen	13
8. PALVELUSOPIMUS	14
9. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET	14

9.1 Tilat ja välineet	14
9.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset	14
9.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja.....	15
9.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute.....	16
9.5 Seuranta ja valvonta.....	17
9.6 Palvelun peruuntuminen.....	18
9.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	19
9.8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	19
9.9 Palvelun virhe.....	19
9.10 Vahingonkorvausvelvollisuus.....	19
9.11 Kuukausiraportti.....	20
9.12 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut.....	20
9.13 Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus.....	20
9.13.1 Tilaajan laskutus	20
9.13.2 Asiakkaan laskutus	22
10. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA VIRANOMAISSOHJEET	22

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

1. YLEISTÄ VANHUSTEN ASUMISPALVELUSTA JA SÄÄNTÖKIRJAN SOVELTAMISALA

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 21 § mukaisia asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua ja tukea päivittäisessä asumisessa.

Tavallisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston ilmoituksen varaisen palvelun rekisteriin vanhusten tavallisen palveluasumisen palveluntuottajana. Tavallinen palveluasuminen sisältää hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat. Yöaikainen hoito ...

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston/Valviran rekisteriin vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluntuottajana. Tehostetussa palveluasumisessa turvataan asuminen asiakkaalle, joka tarvitsee runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti. Palveluun sisältyvät ympärivuorokautiset hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat. Asiakas asuu palveluyksikössä lähtökohtaisesti elämänsä loppuun saakka. Saattohoito sisältyy tehostettuun palveluasumiseen.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Essoten vanhus- ja vammaispalvelut järjestävät tavallisen- ja/tai tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Essote velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. PALVELUSETELI JA PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii www.palse.fi -portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu Vanhusten tavallisen- ja/tai tehostetun palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palse.fi -portaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Essoten palvelusetelikoordinaattorilta, joka tekee myös päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa poissaolot kuukausiraporttiin, joka tehdään seuraavan kuun 5. päivään mennessä.

Palse.fi -portaalissa Vanhusten tavallisen- ja tehostetun palveluasumisen asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluohjaaja auttaa valinnassa. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

2.1. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa Essoten vanhusten palvelujen myöntämisen perusteita, ja vastaa sisällöltään kunnan omaa palvelua sekä ostopalvelua. Tavallisen ja tehostetun palveluasumisen myöntämisen perusteet vahvistetaan vuosittain Essoten hallituksessa ja ne on kuvattu Vanhusten palvelujen toimintakäsikirjassa. Palveluseteli voidaan tarjota määrärahan puitteissa asiakkaalle, joka on hyväksytty hakijaksi tavalliseen tai tehostettuun palveluasumiseen viimeistään lain mukaisessa määräajassa myöntämisestä. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

2.2. Palvelusetelin arvo ja voimassaolo

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassaoleva. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja voimassaolo kuukausikohtainen. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelusetelin sisältö ja voimassaoloaika. Palvelusetelin arvo muuttuu, kun asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuu, palveluntuottaja muuttaa vuorokausihintaa tai Essoten hallitus päättää palvelusetelin arvon muuttamisesta.

Palvelusetelin arvon määrittelyssä huomioidaan mikäli asiakkaan ravitsemus tapahtuu PEG-ravitsemusletkun kautta ja asiakas ostaa itse ravitsemusliuokset.

Mikäli palveluasumisessa asiakkaan palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnetty setelit palse.fi -portaalista jo ennen palvelun alkamista.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

2.3. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palvelun tuottajan käyttöön saadaan riittävät esitiedot asiakkaasta. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

3. PALVELUSETELIASIAKKAAT

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät Essoten vanhusten palvelujen tavallisen palveluasumisen (Vanhuspalveluiden toimintakäsikirja kohta 5.3) tai tehostetun palveluasumisen (Vanhuspalveluiden toimintakäsikirja kohta 5.4) myöntämisperusteet. Palveluohjauksen merkitys on erittäin keskeinen palvelusetelitoiminnassa. Palveluohjaus toteutetaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja/tai edunvalvojan kanssa.

Palveluasumisessa asuessaan asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita.

Mikäli asukas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä vaatii.

3.1 Tavallisen palveluasumisen myöntämisen perusteet

- 1) Lisääntynyt asumisen tuen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- 2) Palvelua ei voida riittäväällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen keinoin: jatkuva avun tarve, valvonta ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa sekä sairaanhoidollista apua sisältäen lääkehoidon.
- 3) Asiakkaalla ei ole perusteltua ympärivuorokautisen hoivan tarvetta.

3.2 Tehostetun palveluasumisen myöntämisen perusteet

- 1) Jatkuva runsas hoidon, huolenpidon ja valvonnan tarve ympärivuorokautisesti toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella. Asiakas ei pärjää tavallisessa palveluasumisessa yöhoidon tarpeen takia.
- 2) Palvelua ei voida riittäväällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä tavallisen / tuetun palveluasumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi
- 3) Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon.

4. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

4.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin sisältö

4.1.1 Asuminen

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

4.1.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut

asiakkaan selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet. Palvelutuottaja sitoutuu toimittamaan suunnitelman tilaajalle viimeistään kuukauden sisällä asumisen alkaessa.

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan 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. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä tilaajaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tilaajalle. Tilaajalla on oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta toimintakykymittarilla RAI. Tilaaja varaa mahdollisuuden ottaa käyttöön sopimusaikana uuden valtakunnallisen toimintakykymittarin, johon tarjoajan tulee sitoutua.

4.1.3 Hoiva ja hoito

Henkilökunta toteuttaa kaikissa päivittäisissä toimissa kuntouttavaa työtä huomioiden asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Tavallisessa palveluasumisessa asiakkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa klo 7.00–21.00. -Yöllä asiakas hälyttää tarvittaessa apua turva-/hoitajakutsujärjestelmän kautta.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huolehditaan:

Perushoidolliset tehtävät

- Kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa/saunassa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen
- Asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen. Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan
- Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen sekä ravitsemustilan seuranta

Lääkehoidon toteuttaminen

- palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittavista seurannoista huolehtiminen (esim. RR, verensokerimittaukset)
- Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet (esim. haavahoitojen toteuttaminen) ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- lääkärikontaktin järjestäminen

- Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen terveydenhuollon palveluihin

Hoitotarvikkeet ja apuvälineet

- Asiakkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikejakelun hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavahoitotuotteet, määräytyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin hoitotarvikejakelun voimassa olevan ohjeen mukaisesti.
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.
- Apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnon tarkastus

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille
- Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- Asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

4.1.4 Ateriapalvelu

- Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aterioita ei saa yhdistää.
- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset löytyvät internet osoitteesta: <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavaliokuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ikaantyneet.suositus-3.pdf>
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa ja ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa.
- Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h asiakkaille on saatavilla tarvittavia välipaloja.
- Asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan tarpeen mukaan säännöllisesti
- Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa
- 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 palvelun tarjoajalta.

4.1.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko

kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa.

Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

4.1.6 Raha-asiat ja etuudet

- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse/ hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai hänen asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet esim. KELA:n etuudet
- Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta edunvalvonnan järjestämisessä.

4.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö

4.2.1 Asuminen

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

4.2.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asiakkaan selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan suunnitelman tilaajalle viimeistään kuukauden sisällä asumisen alkaessa.

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan 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. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä tilaajaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tilaajalle. Tilajalla on oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta toimintakykymittarilla RAI. Tilaja varaa mahdollisuuden ottaa käyttöön sopimusaikana uuden valtakunnallisen toimintakykymittarin, johon tarjoajan tulee sitoutua.

4.2.3 Hoiva ja hoito

Henkilökunta toteuttaa kaikissa päivittäisissä toimissa kuntouttavaa työtettä huomioiden asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Tehostetun palveluasumisen asiakkaan hoidon, hoivan ja valvonnan tarve on jatkuvaa ja ympärivuorokautista.

Vuorokauden aikana sovittujen asiakaskäyntien välillä henkilökunta on lisäksi saatavilla turva-/hoitajakutsujärjestelmän kautta

Yöllä (klo 22.00 - 07.00) hoitajien käynnit asiakkaan tarpeen mukaan

Perushoidolliset tehtävät

- Kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus 2 kertaa vuorokaudessa, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa/saunassa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen. Suihkutus tai saunotus asiakkaan tarpeen mukaan
- Asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen. Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan
- Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen sekä ravitsemustilan seuranta

Lääkehoidon toteuttaminen

- palveluntuottajalla on kirjallinen yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma, joka noudattaa Essoten vanhus- ja vammaispalvelujen lääkehoitosuunnitelmassa annettuja määräyksiä
- lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittavista seurannoista huolehtiminen (esim. RR, verensokerimittaukset)
- Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet (esim. haavahoitojen toteuttaminen) ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- lääkärikontaktin järjestäminen
- Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen terveydenhuollon palveluihin

Hoitotarvikkeet ja apuvälineet

- Asiakkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikejakelun hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavahoitotuotteet, määräytyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin hoitotarvikejakelun voimassa olevan ohjeen mukaisesti.
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.
- Apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnan tarkastus

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille
- Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- Asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

4.2.4 Ateriapalvelu

- Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aterioita ei saa yhdistää.
- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset löytyvät internet osoitteesta: <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavaliokuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ikaantyneet.suositus-3.pdf>
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa ja ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa.
- Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h asiakkaille on saatavilla tarvittavia välipaloja.
- asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan tarpeen mukaan säännöllisesti
- asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa
- 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 palvelun tarjoajalta.

4.2.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa.

Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat.

Vaatteiden silitys ja pienehköt korjaustoimet tehdään tarvittaessa

4.2.6 Raha-asiat ja etuudet

- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse/ hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai hänen asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet esim. KELA:n etuudet
- Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta edunvalvonnan järjestämisessä.

5. PALVELUNTUOTTAJAN HINTA

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Essoten määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palse.fi -portaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi alentaa tapauskohtaisesti. Hinnat ovat esillä www.palse.fi -portaalissa.

6. TAVALLISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN

6.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet

Palveluseteli on tulosidonnainen ja Essoten hallitus tarkistaa arvon vuosittain asiakasmaksujen tarkastuksen yhteydessä. Palvelusetelin arvo määritetään asiakaskohtaisesti tarkoitukseen laaditulla laskurilla. Palvelusetelin arvoa laskurilla määriteltäessä

- huomioidaan asiakkaan vastaavat tulot kuin kunnallista asiakasmaksua määritettäessä
- huomioidaan asiakkaan asumiskustannukset palveluntuottajan kanssa tehdyn vuokrasopimuksen mukaisesti (vuokra sisältäen sähkön ja veden, asumistuki vähennettynä).
- palvelusetelin arvon määrittämisessä käytetään hyväksi laskennallista Kansaneläkelaitoksen määrittämää asumistukinormiston mukaista enimmäisvuokraa (hyväksytyt neliöt/ enimmäisvuokra ym.)
- huomioidaan palveluntuottajan ilmoittama hoivapalvelun hinta €/vrk

Palvelusetelin arvo on enintään kuitenkin 77.00 €/vrk.

6.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuusuuden määräytyminen

Jos asiakas valitsee palveluntuottajan, jonka perimä vuokra eikä palvelun hinta ylitä edellä määriteltyä enimmäismäärää, muodostuu asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuusuus samansuuruiseksi kuin kunnallisen palvelun asiakasmaksu.

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää enimmäismäärän, muodostuu asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kunnallista asiakasmaksua korkeammaksi. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä maksaa omavastuuosuutta, voidaan yksilöllisesti arvioida edellytykset myöntää lisää arvoa palvelusetelille tai vaihtoehtoisesti asiakas siirtyy Essoten palvelujen piiriin. Tämä edellyttää asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä ja asia käsitellään kuten asiakasmaksujen huojentamiseen annetun ohjeen mukaisesti. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka, paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

7. TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN

7.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet

Palveluseteli on tulosidonnainen ja Essoten hallitus tarkistaa sen arvon vuosittain asiakasmaksujen tarkastuksen yhteydessä. Palvelusetelin arvo määritetään asiakaskohtaisesti tarkoitukseen laaditulla laskurilla.

Palvelusetelin arvoa laskurilla määriteltäessä huomioidaan:

- asiakkaan vastaavat tulot kuin kunnallista asiakasmaksua määritettäessä.
- asiakkaan asumiskustannukset (vuokra sisältäen sähkön ja veden, asumistuki vähennettynä) siten, että laskennassa huomioitava vuokra on Kelan kulloinkin voimassa olevan asumistuen normiston (hyväksytyt neliöt/enimmäisvuokra ym.) rajoissa.
- palvelun hinta on palveluntuottajan ilmoittama hinta ja vuokra.

Palvelusetelin arvo on enintään kuitenkin 115.00 €/vrk.

7.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen

Jos asiakas valitsee palveluntuottajan, jonka perimä vuokra eikä palvelun hinta ylitä edellä määriteltä enimmäismäärää, muodostuu asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus saman suuruiseksi kuin kunnallisen palvelun asiakasmaksu.

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää laskennassa hyväksytyt enimmäismäärän, muodostuu asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kunnallista asiakasmaksua korkeammaksi. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä maksaa omavastuuosuutta, voidaan yksilöllisesti arvioida edellytykset myöntää lisää arvoa palvelusetelille tai vaihtoehtoisesti asiakas siirtyy Essoten palvelujen piiriin. Tämä edellyttää asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä ja asia käsitellään kuten asiakasmaksujen huojentamiseen annetun ohjeen mukaisesti. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy Essoten palvelujen piiriin. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka, paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

8. PALVELUSOPIMUS

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun- ja/tai tavallisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, palvelun hinnasta ja irtisanomisesta noudattaen palvelusetelisääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja.

9. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET

9.1 Tilat ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymästä toimiluvasta tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan, luvanvarainen palveluala: vanhusten tehostettu palveluasuminen tai ilmoituksenvarainen toiminta vanhusten tavallinen palveluasuminen. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen.

Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Asukkaat kalustavat huoneensa itse. Palveluntarjoajalla tulee olla tarvittaessa mahdollisuus tarjota huoneeseen peruskalustus (hoitosänky, mikäli asiakkaan hoitoisuus sitä edellyttää ja yöpöytä). Hoitosänky ja yöpöytä sisältyvät vuokraan.

Mikäli asiakas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä edellyttää. Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan. Yksikössä on mahdollisuus eristyksen järjestämiseen asukashuoneessa esim. epidemian tai sairaalabakteeritartunnan saaneiden hoitamiseksi.

9.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Henkilöstöllä on lain Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja/tai lain terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) mukainen kelpoisuus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Yksikön henkilöstömitoitus tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja).

Yksikön vastuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön. Tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuorossa. Tavallisessa palveluasumisessa sairaanhoitajan työpanoksen on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavassa tehtävässä aamu- tai iltavuorossa arkipäivisin.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoituksivaatimus tulee täyttyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuosituksista hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja)

Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä.

Asumisyksikön vastuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös palse.fi -portaaliin.

Henkilöstön kielitaito: Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palse.fi -portaalissa.

9.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojat

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Essote on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja niiden käsittelijä Essoten puolesta ja lukuun.

Palveluntuottajalla tulee olla tietoturvasuunnitelma- ja ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla.

Arkistointisuunnitelma ja rekisteriseloste ovat olemassa ja ajantasaiset. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Essoten antamia ohjeita. Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava. Asiakastiedot ja asiakirjat on säilytettävä asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sääntökirjan vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta (esim. EU:n yleinen tietosuojasetus EU 2016/679).

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot kirjattuna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakirjamerkinnot on allekirjoitettava.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Tilaaja voi edellyttää palveluntuottajan käyttävän Lifecare -potilastietojärjestelmää tai muuta potilastietojärjestelmää. Palveluntuottajan tulee lopettaa tilaajan vaatimuksesta sellaisen tietojärjestelmän käyttö, joka ei perustu tilaajalta saatuun käyttöoikeuteen.

Mikäli palveluntuottajalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä em. käytännöt koskevat salassapidon ja tietoturvan osalta myös sähköistä asiakastietojärjestelmää. Mikäli on mahdollista Essote järjestää toimintayksikköön palveluntuottajalle Lifecare potilastietojärjestelmän rajoitetuin oikeuksin, mikäli palvelutalossa asiakkaiden lääkäripalvelut järjestetään Essoten toimesta. Palveluntuottajan edellytetään ehdottomasti noudattavan Lifecare-potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Työasemakohtainen hinta sisältäen työasemainvestoinnin, ylläpitopalvelun ja tarvittavat ohjelmistolisenssit (esim. potilastietojärjestelmä, tietoturvasovellus jne.) on 250.00 € / alv 0 % / kk / voimassa toistaiseksi kuukauden irtisanomisella. Hinta ei sisällä tietoliikenneliittymää, palveluntuottaja järjestää tietoliikenneyhteyden itse omaan toimipaikkaansa. Koneen huolimattomasta käsittelystä veloitetaan aiheutetut kustannukset.

Työasema ongelmissa yhteys tuki@essote.fi. Jos koneeseen tarvitsee tulostusmahdollisuutta, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä suoraan Marskidata Oy:öön; hannu.smolander@marskidata.fi. Hinta määräytyy tapauskohtaisesti ja tämä tulee palveluntuottajan maksaa itse. Erillisesti hankittuja laitteita ei saa käyttää tai kytkeä Essote:n koneeseen.

Palveluntuottaja ja Essote sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmasta.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Essoten arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

9.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Essotella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palvelun on aina vastattava alalla yleisesti edellytettyä ja noudatettavaa tasoa tai standardia sekä hyviä hoitokäytäntöjä. Palvelun on aina turvattava asiakas- ja potilasturvallisuus sekä -hyvinvointi. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä

turvallisuuden suhteen. Palvelujen sisällön ja laadun on täytettävä voimassa olevat lupaehdot. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliassiakkailla on oikeus antaa Essotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Essotelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Essotelle luvan tehdä palveluseteliassiakkaalleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakas -palautteen keräämiseen.

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliassiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Tilaajalla on oikeus antaa palvelun laatua ja palvelun sisältöä osoittavia tarkentavia ohjeita ja määräyksiä, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

9.5 Seuranta ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu käymään tilaajan kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakokoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Mikäli kokouksesta laaditaan muistio tai pöytäkirja, on sen sisältö molempien sopijapuolten vaadittaessa vahvistettava. Tilaajalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Tilaajalla on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja. Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa omalla kustannuksellaan tilaajalle kaikki tilaajan pyytämät ja sen tarpeelliseksi arvioimansa tiedot viimeistään seuravan arkipäivän kuluessa, mikäli tieto on annettavissa. Palveluntuottajan on täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä. Tilaajalla on oikeus osoittaa tietojen luovutusmuoto.

Palveluntuottajalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 19 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma, joka on toimitettava tilaajalle sen osoittamassa muodossa viipymättä, kuitenkin viimeistään pyyntöä seuraavan arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan, ylläpitämään ja seuraamaan palvelun laadun varmistamiseksi laatimaansa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmien tulee olla ajan tasalla ja julkisesti nähtävällä Essoten nettisivuilla ja Valviran määräyksen mukaisesti. Tilaaja toteuttaa, ylläpitää ja seuraa omavalvontaa voimassa olevan lainsäädännön, kansallisesti hyväksytyjen suositusten sekä Essoten palvelusetelien yleisten velvoitteiden mukaisesti.

Essote tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Essotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä Essoten

sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat tulee dokumentoida ja seurata systemaattisesti. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti annettava tiedot havaitsemistaan palvelupoikkeamista tilaajalle viipymättä ja viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa poikkeaman havaitsemisesta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa toimintasuunnitelma ja toimintakertomus aina vuoden alussa tilaajalle.

Palveluntuottajan on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien asumispalvelujen laatua yksikössään. Palvelujen laadun arvioimiseksi palveluntuottajan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltään. Yhteenveto arvioinnista on toimitettava tilaajalle tulosten valmistuttua.

9.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Essotella ei ole korvausvelvollisuutta asiakkaan terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Essote ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana. Näissä tilanteissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijään.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan tai hänen omaisen toivomuksesta palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä palvelusetelipalvelusta vastaavalle työntekijälle.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Essote suosittaa palvelun keskeytyksen vähimmäisajaksi yhtä kuukautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Essotella ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä palvelusta.

9.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankintaa, eikä sitä ole oikeutta ketjuttaa ilman tilaajan kirjallista suostumusta.

Palveluntuottaja ei myöskään saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja on samalla vastuussa mahdollisista alihankkijan tietosuojarikkomuksista. Mikäli alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, tilaajalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottajan on viimeistään viisi (5) kalenteripäivää ennen alihankinnan käyttämistä ilmoitettava siitä tilaajalle kirjallisesti.

9.8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Essote päättää ne sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Essoten korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelin sisällön kuvauksesta. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

9.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Essote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

9.10 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja

tapaturmavakuutuksiin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Essote ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

9.11 Kuukausiraportti

Palveluntuottaja tekee palse.fi -portaalissa asiakaskohtaisen kuukausiraportin seuraavan kuun viidenteen päivään mennessä. Jos palveluasuminen päättyy kesken raportointijakson, kuukausiraportti tehdään mahdollisimman pian. Näin tieto vapautuneesta palveluasunnosta välittyy palvelusetelin myöntäjälle. Kuukausiraportin tekeminen on edellytys laskutukselle.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan esim. asumisessa tapahtuvista muutoksista välittömästi. Tällöin palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijä arvioi ja tarvittaessa määrittelee palvelusetelin arvon uudelleen.

9.12 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Lainsäädännön ja hyvän liikkeenhoitotavan noudattaminen: Palveluntuottajan on ylläpidettävä hyvää mainetta ja harjoitettava toimintaansa hyvän yritys- tai muun yhteisötavan mukaisesti ja noudatettava vero-, kirjanpito- ja muuta yhteisölainsäädäntöä.

Palveluntuottajan on noudatettava käyttämiensä työntekijöiden työsuhteissa Suomen työlainsäädäntöä ja alalla sitovien työehtosopimusten määräyksiä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle yleisistä kaikkien asiakkaiden omaisille järjestetyistä tiedotus- yms. tilaisuuksista ja tilaajan edustajalla on oikeus halutessaan osallistua tilaisuuksiin.

9.13 Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus

9.13.1 Tilaajan laskutus

Tilaaja suorittaa palveluista korvauksen palvelukodille käytettyjen hoitovuorokausien mukaan. Poissaolopäivistä hinta määräytyy seuraavasti:

Asiakkaan omaehtoinen tai suunnittelematon poissaolo, esim. matkan, johdosta: palvelusta laskutetaan enintään 5 vuorokaudelta

Muissa suunnitelluissa poissaoloissa esim. palvelusuunnitelmaan kirjattu kuntoutusjakso: palvelusta laskutetaan 0 pv

Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä

Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä

Uudesta asiakkaasta alkaa palveluasumismaksu palvelukodille siitä päivästä, jolloin hän muuttaa palvelukotiin.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä.

Verkkolaskuosoite/OVT-tunnus: TE003708255083

Välittäjä-tunnus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: Tieto Oyj

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä

Talousohjeet Porrassalmenkatu 35–37

50100 Mikkeli

Essote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunnistenumero)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunnus (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Porrassalmenkatu 35 - 37, 50100 Mikkeli)
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystalouden palvelut:
 - a. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - b. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Essote palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palveluasuminen tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Palse.fi -portaalissa muodostettu koontilaskuviite laitetaan tilaajan viitteeksi varsinaiselle laskulle.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutus tulee keskitetyksi samalla tavalla koskien kaikkia palveluseteleitä. Kuukausiraportti on edellytys laskutukselle.

9.13.2 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden kuukausittain jälkikäteen. Asiakas maksaa vuokran palveluntuottajalle vuokrasopimuksen mukaisesti. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Essote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

10. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA VIRANOMAISOHJEET

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Kansanterveyslaki (6/1972)
 - Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
 - Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/ 2012)
 - Pelastustoimilaki (561/1999)
 - ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)
 - Elintarvikelaki (23/2006)
 - Tilaajavastuulaki (1233/2006)
 - Kielilaki (423/2003)
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
8. Työturvallisuuslaki (738/2002)
9. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
10. Henkilötietolaki (523/1999)
11. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
12. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
13. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
14. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)

15. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
16. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
17. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
 - Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019
 - Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset ikääntyneille (2010)
18. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679