



Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluseteli

Yleisen osan liite Palvelukohtainen sääntökirja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023

Palvelujen järjestämisen lautakunta 19.04.2023 § 40

Sisällys

Ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli	1
Palvelukohtainen sääntökirja.....	1
1 Soveltamisala	2
2 Asiakkaat.....	2
3 Palveluseteli	2
3.1 Palvelusetelijärjestelmä	2
3.2 Palvelusetelin myöntäminen	3
3.3 Sopimus.....	3
4 Palvelun sisältövaatimukset	4
4.1 Asuminen.....	4
4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	4
4.3 Hoiva ja hoito	4
4.4 Ateriapalvelu	6
4.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu	6
4.6 Raha-asiat ja etuudet	6
5 Palveluntuottajan hinta.....	7
6 Palveluntuottajan oikeudet ja veloitteet.....	7
6.1 Tilat ja välineet	7
6.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset.....	7
6.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja	8
6.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute.....	9
6.5 Seuranta ja valvonta	9
6.6 Palvelun peruuntuminen	10
6.7 Palvelun virhe.....	11
6.8 Vahingonkorvausvelvollisuus.....	11
6.9 Kuukausiraportti.....	11
6.10 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut	12
7 Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus	12
8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	13

1 Soveltamisala

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

Ympärivuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 c §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston/Valviran rekisteriin vanhusten ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajana. Ympärivuorokautisessa 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 ympärivuorokautiseen palveluasumiseen.

Ympärivuorokautinen palveluasuminen voidaan järjestää hyvinvointialueen omana tuotantona tai hankkia ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) järjestää ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

2 Asiakkaat

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät hyvinvointialueen ympärivuorokautisen palveluasumisen myöntämisperusteet, ja jotka ovat valinneet ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan sekä tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon.

Asiakasohjauksen työntekijä ohjaa asiakasta tai hänen omaistaan palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa ikäihmisten ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa hyvinvointialueen ikäihmisten palvelujen myöntämisen perusteita, ja vastaa sisällöltään hyvinvointialueen omaa palvelua sekä ostopalvelua. Palveluseteli voidaan tarjota määrärahan puitteissa asiakkaalle, joka on hyväksytty hakijaksi ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Asiakasohjauksen 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).

Palvelusetelin myöntämisperusteet:

- 1) Jatkuva runsas hoidon, huolenpidon ja valvonnan tarve ympärivuorokautisesti toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- 2) Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä yhteisöllisen asumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi.
- 3) Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon.

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan nettotulojen mukaan. Arvoa määriteltäessä huomioidaan:

- asiakkaan vastaavat tulot kuin hyvinvointialueen oman toiminnan asiakasmaksua määritettäessä
- palvelun hinta on palveluntuottajan ilmoittama hinta ja vuokra

Palvelusetelin arvo muuttuu, kun asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuu, palveluntuottaja muuttaa vuorokausihintaa tai hyvinvointialueen aluevaltuusto päättää palvelusetelin arvon muuttamisesta.

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).

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää laskennassa hyväksytyt enimmäismäärät, muodostuu asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuus ylimenevästä määrästä. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä asiakkaalla ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, siirtyy asiakas hyvinvointialueen palvelujen piiriin.

3.3 Sopimus

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 ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja

palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisäl- löstä, kestosta, palvelun hinnasta ja irtisanomisesta noudattaen palvelusetelisääntökirjan ylei- sen osan ja palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja.

4 Palvelun sisältövaatimukset

4.1 Asuminen

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

4.2 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 ote- taan mukaan suunnitelman tekemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asiakkaan selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet.

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelu- jen saantiin liittyvissä asioissa sekä seuraa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja iäk- kään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheis- tensä kanssa. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuu- kauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta RAI-toimintakykymitta- rilla.

4.3 Hoiva ja hoito

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaan hoidon, hoivan ja valvonnan tarve on jatku- vaa ja ympärivuorokautista. Henkilökunta toteuttaa kaikissa päivittäisissä toimissa kuntoutta- vaa työtä huomioiden asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toi- mii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Yksikössä tulee olla turva-/hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunta on saatavilla.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huolehditaan:

Perushoidolliset tehtävät

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

Lääkehoidon toteuttaminen

- a) palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- b) Lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arviointi, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- a) Terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- b) Tarvittavista seurannoista huolehtiminen (esim. RR, verensokerimittaukset)
- c) Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet (esim. haavahoitojen toteuttaminen) ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- d) Lääkärikontaktin järjestäminen
- e) Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen terveydenhuollon palveluihin

Hoitotarvikkeet ja apuvälineet

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

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- a) Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- b) Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- c) Viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- d) Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille
- e) Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- f) asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

4.4 Ateriapalvelu

- a) Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aterioita ei saa yhdistää.
- b) Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia ikäihmisten ravitsemuksen laatusuosituksia.
- c) Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat.
- d) 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.
- e) Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 tuntia. Asiakkaille on tarjottava tarvittaessa välipaloja.
- f) Asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti
- g) Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa
- h) Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- i) Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaoosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palvelun tarjoajalta.

4.5 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 hygieniaohtaisuuden mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

4.6 Raha-asiat ja etuudet

Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai hänen asianhoitajansa 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 hyvinvointialueen määrittelemällä 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 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

6.1 Tilat ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Valviran myöntämä toimilupa ikäihmisten ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. 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 turvallisuusselvitys. 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.

6.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Henkilöstöllä on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja/tai lain terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) annetun lain mukainen kelpoisuus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palveluntuottajalla on valtakunnallisten suositusten, lain ja asetusten mukainen määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun ja valvontaviranomaisten antamaan toimilupaun.

Yksikön vastuuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuorossa.

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

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

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

6.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojat

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti hyvinvointialue on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja niiden käsittelijä hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen 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 dokumentoituna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakirjamerkinnät 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.

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

6.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen 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. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden 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.

6.5 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 seuraavan 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 nähtävillä. Tilaaja toteuttaa, ylläpitää ja seuraa omavalvontaa voimassa olevan lainsäädännön, kansallisesti hyväksytyjen suositusten sekä hyvinvointialueen palvelusetelien yleisten veloitteiden mukaisesti.

Hyvinvointialue tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteishenkilölle. 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.

6.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovittun 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.

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 omaisensa 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. Hyvinvointialue suosittaa palvelun keskeytyksen vähimmäisajaksi yhtä kuukautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä palvelusta.

6.7 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). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, 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.

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

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

6.9 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 välitetty palvelusetelin myöntäjälle. Kuukausiraportin tekeminen on edellytys laskutukselle.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan esim. asumisessa tapahtuvista muutoksista välittömästi.

6.10 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Palveluntuottajan on ylläpidettävä hyvää mainetta ja harjoitettava toimintaansa hyvän yritystai 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.

7 Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus

Tilaajan laskutus

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

- Asiakkaan omaehtoinen tai suunnittelematon poissaolo (esim. matka). Palvelusta laskutetaan enintään 5 vrk.
- Sairaalajakson aikaisista poissaoloista ei laskuteta.
- Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään kuolinpäivänä.
- Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

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

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa 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.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 936
00074 CGI

OVT-tunnus: 003732213393

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Palveluntuottajat, joilla ei itsellään ole käytössä sähköiseen laskutukseen soveltuvaa ohjelmistoa, voivat luoda laskunsa aitoina verkkolaskuina CGI:n toimittajaportaalin avulla. Toimittajaportaaliin voi liittyä lähettämällä pyynnön sähköpostiosoitteeseen talous@itauusimaa.fi. Viestissä tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus ja vastuuhenkilön sähköpostiosoite. Sähköpostiosoitteen tulee olla henkilökohtainen.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystilapalvelut:
 - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakkaan laskutus

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

8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvakuutuslaki (948/2019)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Tietosuojalaki (1050/2018)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (272/2005)
20. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
21. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
22. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679