

BOENDETJÄNSTER FÖR UTVECKLINGSSTÖRDA I SIBBO KOMMUN REGELBOK FÖR SERVICESEDEL

Godkänd den 30 januari 2018 av social- och hälsovårdsutskottet i Sibbo

Prisändring 1.12.2020 Social- och hälsovårdsutskottet i Sibbo

BOENDETJÄNSTER FÖR UTVECKLINGSSTÖRDA

REGELBOK FÖR SERVICESEDEL

Innehållsförteckning

ALLMÄN DEL – ANVISNING FÖR PRODUKTION AV SERVICESEDELTJÄNSTER	3
1. Regelbok för servicesedel och dess tillämpningsområde.....	3
2. Definitioner.....	3
3. Klienten.....	4
3.1 Klientens ställning	4
3.2 Skriftligt avtal mellan klienten och serviceproducenten	5
3.3 Klientens rättsmedel.....	5
3.4 Servicesedeln och beskattningen.....	6
4. Serviceproducenten	6
4.1 Allmänna skyldigheter för serviceproducenten.....	6
4.2 Nödvändig rapportering och övervakning	7
4.3 Behandling och dokumentering av klientuppgifter samt arkivering.....	8
4.4 Att ansöka om att bli serviceproducent och bilagorna till ansökan.....	8
5. Godkännande av en serviceproducent	8
6. Att återkalla ett godkännande av en serviceproducent	8
SERVICESPECIFIK DEL –	
SERVICESEDEL FÖR BOENDETJÄNSTER FÖR UTVECKLINGSSTÖRDA	9
7. Lagar och myndighetsbestämmelser.....	9
8. Servicesedel för utvecklingsstörda.....	9
8.1 Tjänstens syfte och innehåll	9
8.2 Olika tjänstenivåer och deras värden	10
9. Servicespecifika krav på serviceproducenten.....	13
9.1 Lokaler, apparater och utrustning	13
9.2 Säkerhet.....	13
9.3 Personalen och dess kompetens.....	13
9.4 Kvalitetskontroll.....	14
9.5 Krav på tjänstens innehåll.....	14
9.6 Måltider.....	15
9.7 Läkemedelsbehandling.....	15
10. Avgiftspraxis.....	15

ALLMÄN DEL – ANVISNING FÖR PRODUKTION AV SERVICESEDEL TJÄNSTER

1. Regelbok för servicesedeln och dess tillämpningsområde

Regelboken är ett dokument som innehåller de krav som kommunen ställer på servicesedelverksamheten och den gäller för servicesedelproducenter. Regelboken iakttas då kommunen för sina klienter ordnar tjänster enligt lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009), nedan servicesedellagen). En serviceproducent som godkänts som servicesedelproducent förbinder sig att iakttä kraven i den här regelboken under den tid producenten fungerar som servicesedelproducent.

Den här anvisningen utgör inte ett avtal mellan kommunen och serviceproducenten. Parterna i ett avtal som rör en tjänst är serviceproducenten och klienten. Åtagandena och ansvaren i avtalet gäller inte kommunen. I den här anvisningen tillämpas bl.a. regelböcker som utarbetats av Sitra.

Kommunen har rätt att göra ändringar i regelboken. Kommunen meddelar skriftligen serviceproducenten om ändringar omedelbart efter att ett beslut har fattats. Om serviceproducenten inte vill binda sig till de ändrade reglerna, ska denna skriftligen meddela att den inte godkänner den ändrade regelboken. Om ovan nämnda anmälan inte lämnas in till kommunen, förbinder sig serviceproducenten att iakttä de ändrade villkoren från och med det i ändringsanmälan angivna datumet.

Den här anvisningen om servicesedlar är i kraft tillsvidare från och med den 1 juni 2018.

2. Definitioner

I den här regelboken avses med

1. **klient** en klient enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och med patient en patient enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter.

2. **servicesedel** en av den kommun som ansvarar för ordnandet av en social- och hälsovårdstjänst till mottagaren av tjänsten given utfästelse om att ersätta kostnaderna för en tjänst som tillhandahålls av en serviceproducent upp till det värde som kommunen fastställt på förhand. Servicesedeln är ett sätt att ordna kommunens lagstadgade social- och hälsovårdstjänster. Därför påverkas klientens ställning av samma bestämmelser inom speciallagstiftningen som gäller för de social- och hälsovårdstjänster som ordnas på andra sätt. Den som använder servicesedlar har emellertid till skillnad från det som gäller de övriga sätten för tillhandahållande av tjänster rätt att välja vilken serviceproducent hen vill anlita bland de av kommunen godkända serviceproducenterna.

Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedeln. Lagen om servicesedlar tillämpas på användningen av servicesedlar för social- och hälsovårdstjänster som ordnas av kommunerna. Lagen tillämpas endast för anskaffning av privata social- och hälsovårdstjänster. Därför kan lagen inte tillämpas på anskaffning av tjänster som produceras av den offentliga sektorn. I servicesedelsystemet

är inte en kommun en avtalspart när man avtalar om service eftersom det är fråga om ett avtal mellan kunden som är i konsumentställning och en serviceproducent;

3. **serviceproducent** är en serviceproducent som producerar tjänster i servicesedelsystemet och som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om tillsyn över privat socialservice (603/1996). Serviceproducenten förbinder sig att uppfylla de allmänna villkoren i 5 § i servicesedellagen (569/2009).

4. **inkomstrelaterad servicesedel** en servicesedel vars värde bestäms på grundval av klientens fortlöpande och regelbundna inkomster enligt vad kommunen bestämmer eller vars värde baserar sig på att klientens inkomster beaktas enligt 10 a - 10 c § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

5. **servicesedel för en tjänst som är avgiftsfri för klienten** avses servicesedel för en tjänst som enligt 4 och 5 § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården är avgiftsfria för klienten. I 7 § 2 mom. i lagen om servicesedlar föreskrivs att sådana tjänster som enligt lag är avgiftsfria för klienten inte får innehålla någon självriskandel för klienten. Värdet på servicesedeln ska bestämmas så att klienten inte behöver betala någon självriskandel.

6. **självriskandel** den andel av det pris för en tjänst av en privat serviceproducent som inte täcks av värdet av den servicesedel kommunen beviljat och som ska betalas av klienten. Den här anvisningen utgör inte ett avtal mellan kommunen och serviceproducenten. Parterna i ett avtal som rör en tjänst är serviceproducenten och klienten. Åtagandena och ansvaren i avtalet gäller inte kommunen.

3. Klienten

3.1 Klientens ställning

På klientens ställning tillämpas servicesedellagen, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt lagen om patientens ställning och rättigheter.

Kommunen beslutar om att bevilja servicesedel till klienten. Klienten har inte absolut rätt att kräva en servicesedel för ordnandet av tjänster. Lagstiftningen om servicesedeln ger inte heller klienten nya rättigheter till service. Servicesedeln är alltid personlig och kan inte växlas till pengar eller användas till något annat än den tjänst som fastställts i beslutet om beviljande av servicesedel.

Då en tjänst beviljas har kommunen rätt att av klienten få de uppgifter som inverkar på beviljandet av servicesedeln samt på dess värde. Klienten ska upplysas om vilka andra uppgiftskällor som kan användas för att inhämta upplysningar om hen och vilka upplysningar om hen som kan inhämtas oberoende av hens samtycke. Klienten ska beredas tillfälle att ta del av uppgifter som inhämtats från andra källor och lämna en nödvändig utredning i saken.

I fall som avses i 9 § 1 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården kan klienten företrädas av hens lagliga företrädare eller någon annan närstående person.

En kommunanställd bedömer klientens behov av tjänster och beviljar tjänsten vid behov. Den kommunanställda ska redogöra de olika alternativen för klienten på ett opartiskt sätt och göra beslut som är till klientens fördel. Om klienten uppfyller kriterierna för att beviljas

en tjänst, kan kommunen erbjuda klienten servicesedeln för att skaffa tjänsten. Klienten har rätt att vägra ta emot en servicesedel som erbjuds hen. Då ska kommunen hänvisa klienten till tjänster som ordnas på annat sätt.

Genom beslutet att bevilja servicesedel förbinder sig kommunen att betala kostnader högst till servicesedelns värde. I klientens service- och vårdplan kan ingå både tjänster som ordnas med servicesedel och tjänster som ordnas på annat sätt. Kommunen ska informera klienten om hans eller hennes ställning vid användning av servicesedel, om servicesedelns värde och om innehållet i tjänsten som beviljas.

När klienten har fått servicesedeln väljer hen självständigt (eller med hjälp av företrädaren ovan) en serviceproducent bland de privata serviceproducenter som godkänts av Sibbo kommun och söker sig till tjänsten. Kommunen anvisar inte klienter till en serviceproducent. Klienten är berättigad till att använda servicesedeln endast för att betala för den vård-, omsorgs- och tillsynsservice som av kommunen godkända serviceproducenter producerar och som avses i denna regelbok.

Om klienten beställer av servicen till ett värde som överskrider servicesedelns värde, ansvarar hen själv för de överskridande kostnaderna. Klienten kan byta serviceproducent eller beställa tjänsten av flera serviceproducenter under den tid beslutet om servicesedeln är i kraft.

3.2 Skriftligt avtal mellan klienten och serviceproducenten

Klienten eller en ovan nämnd företrädare ingår ett skriftligt avtal med serviceproducenten om anskaffning av en tjänst. Avtalsförhållandet omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Till avtalet bifogas en individuell plan/vård- och serviceplan för klienten. Kommunen ansvarar för utarbetandet av denna plan.

I det skriftliga avtalet mellan klienten och producenten ska minst följande avtalas:

1. tjänstens pris och innehåll, där tjänsten som hör till servicesedeln har specificerats
2. villkoren för att producera och ordna tjänsten
3. villkoren för att återkalla tjänsten, eventuella sätt på vilka tjänsten upphör, hävningsförbehåll, uppsägningstider
4. villkoren för avgifter under frånvarotider
5. villkoren för ändring av priserna (justeringstidpunkter och -mekanism)
6. skadeståndsvillkor
7. sekretess och utlämnande av uppgifter

Avtalsvillkoren ska vara tydliga och förståeliga. Klienten ska ha möjlighet att bekanta sig med villkoren innan hen undertecknar avtalet.

3.3 Klientens rättsmedel

Till klienten hör de rättigheter som föreskrivs i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården, som gäller beaktandet av klientens åsikt, självbestämmanderätt och medverkan, ett gott bemötande av klienten, högklassiga tjänster och god vård, upprättandet av en service- och vårdplan, den ömsesidiga skyldigheten att lämna uppgifter och behandlingen av uppgifter samt klientens tillämpning av rättskyddsmetoder.

Vid tvister ska klienten i första hand kontakta serviceproducenten för att reda ut saken.

Klienten har rätt att framställa en anmärkning om hur han eller hon har bemötts. I fråga om olägenheter i servicen kan klienten även kontakta patient- eller socialombudsmannen

och/eller göra en klagan till en tillsynsmyndighet, till exempel regionförvaltningsverket (AVI) eller de högsta laglighetsövervakningsmyndigheterna.

Avtalsförhållandet mellan klienten och serviceproducenten omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsument- och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Klienten har rätt att vid reklamation använda rättsmedel enligt konsumenträtten och hänskjuta en tvist (till exempel en fördröjning av tjänsten, ett fel i tjänsten eller en skada som tjänsten förorsakat) mellan klienten och serviceproducenten till konsumenttvistenämnden.

3.4 Servicesedeln och beskattningen

Servicesedeln är en för mottagaren skattefri förmån. För att en servicesedel ska vara skattefri förutsätts att den:

- beviljas för tydligt definierade tjänster
- är personlig och inte kan överföras på någon annan
- inte utgörs av pengar som betalas direkt till klienten och vars användning klienten själv kan definiera.

Vid användning av servicesedeln berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag enligt 127a § 3 mom. i inkomstskattelagen. Däremot kan klienten beviljas hushållsavdrag för tjänster som hen helt på egen bekostnad köper av en privat tjänsteproducent i tillägg till de tjänster som servicesedeln beviljats för, eftersom det då är fråga om en helt separat arbetsprestation.

4. Serviceproducenten

4.1 Allmänna skyldigheter för serviceproducenten

- Serviceproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennas verksamhet.
- Uppfyllelsen av villkoren för serviceproducenten har kontrollerats i samband med att företaget etablerades.
- Etableringstillstånd beviljas av det behöriga regionförvaltningsverket eller Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården, Valvira.
- Serviceproducenten förbinder sig att iaktta villkoren i denna regelbok från och med att serviceproducenten godkänns som serviceproducent av en tjänst som förverkligas med servicesedel.
- Kommunen har rätt att kräva att en serviceproducent lämnar in skriftliga intyg eller annan tillräcklig dokumentering över att de allmänna villkoren för verksamheten uppfylls.
- Serviceproducenten ska vara registrerad i skatteförvaltningens förskottsuppbördsregister.
- Serviceproducenten ska lämna in intyg över betalda skatter, lagstadgade försäkringsavgifter och ansvarsförsäkring för verksamheten. Intygen ska vara under tre (3) månader gamla.
- Serviceproducenten ska hålla i kraft alla relevanta försäkringar som verksamheten förutsätter. Om serviceproducentens ansvarsförsäkring inte till fullt belopp täcker skador som, ansvarar serviceproducenten för skadorna till deras fulla belopp.
- Serviceproducenten förbinder sig att se till att serviceproducenten eller en person i dess ledning eller en person som är behörig att företräda, fatta beslut om eller utöva tillsyn över serviceproducenten genom en lagakraftvunnen dom som framgår av

straffregistret inte har gjort sig skyldig till ett brott eller handling enligt 53 § i lagen om offentlig upphandling eller till en förseelse med stöd av 54 § i samma lag.

- Serviceproducenten har rätt att använda underleverantörer. Om serviceproducenten använder underleverantörer för att producera sina tjänster, ansvarar serviceproducenten för sina underleverantörers verksamhet i samma utsträckning som för sin egen verksamhet. Underleverantörer ska meddelas med en separat bilaga.
- Tjänsterna som serviceproducenten producerar ska åtminstone motsvara den nivå som krävs av motsvarande kommunala verksamhet. Serviceproducenten förbinder sig till hög kvalitet och pålitlighet. Dessa definieras i mer detalj i bilagorna för de enskilda tjänsterna.
- Serviceproducenten ska ha en uppdaterad plan för egenkontroll, som täcker alla socialtjänster som serviceproducenten producerar. Serviceproducenten ska hålla planen för egenkontroll offentligt framlagd och följa upp hur den förverkligas.
- Serviceproducenten ska ha en utsedd person som ansvarar för egenkontrollen.
- Serviceproducenten ska ingå ett skriftligt avtal med klienten eller dennes företrädare om tjänstens pris och innehåll.
- Serviceproducenten förbinder sig att samarbeta med social- och hälsovårdsavdelningen i Sibbo kommun.
- Serviceproducenten förbinder sig att göra en ändringsanmälan till regionförvaltningsverket/Valvira då dennes uppgifter och omständigheter ändras och omedelbart meddela dessa även till kommunens kontaktperson. Serviceproducenten förbinder sig att ständigt uppdatera uppgifterna som krävs i den offentliga förteckningen, bland annat sina kontaktuppgifter och priser, och förbinder sig att för servicehandledningen till kommunens kontaktpersoner ge tillräckliga uppgifter om tjänsterna den tillhandahåller. Ansökningar som är bristfälliga eller har ifyllts ofullständigt kan inte handläggas.

4.2 Nödvändig rapportering och övervakning

Serviceproducenten förbinder sig att varje kalenderår till kommunen lämna in en rapport över sin verksamhet under det föregående året inom loppet av en månad efter att rapporten färdigställts. Serviceproducenten lämnar till kommunen uppgifterna om sin personal och kontrollerar årligen att uppgifterna är aktuella.

Serviceproducenten godkänner tillsynsbesöken som kommunen gör. Serviceproducenten ska på eget initiativ meddela kommunen om väsentliga ändringar som sker i företagets verksamhet. Ändringar i förhållanden som påverkar produktionen av tjänsten (till exempel fördröjning, förhinder eller avbrott) samt ändringar i fråga om ansvarspersoner eller kontaktuppgifter ska utan dröjsmål meddelas skriftligen i pappersform eller elektroniskt till avtalets ansvarsperson efter att ändringen konstaterats eller annars är sannolik.

Respons av klienterna och de anhöriga samlas in årligen och dokumenteras. Responsen används vid utveckling av verksamheten, och resultaten från klientresponsundersökningar lämnas in till kommunen. Serviceproducenten ingriper i varje klientreklamation utan onödig fördröjning och korrigerar situationen utan dröjsmål med alla skäliga medel. Skriftliga klientreklamationer och åtgärderna som dessa föranlett rapporteras årligen till kommunen. Serviceproducenten ska till kommunens kontaktperson meddela om det sker tydlig rehabilitering i klientens hälsotillstånd eller om dennes funktionsförmåga försämras kraftigt. Serviceproducenten ska ha ett system eller dokumenterat verksamhetssätt för dokumentering av avvikande situationer och förfaringssätt för behandling av avvikelserna.

4.3 Behandling och dokumentering av klientuppgifter samt arkivering

Kommunen utgör en i personuppgiftslagen avsedd registeransvarig för de klienthandlingar som uppkommer i fråga om den service som ordnas genom servicesedlar.

Handlingarna som uppkommer är kommunens handlingar, även om serviceproducenten uppgör, förvarar och arkiverar dem. Serviceproducenten ska omsorgsfullt förvara handlingarna som rör klientuppgifter och på begäran överlämna uppgifter till kommunens myndigheter. När klientförhållandet avslutas ska handlingarna returneras till kommunen. Samtliga klientuppgifter som rör klientregistret ska returneras. Serviceproducenten ska i sitt klientregister hålla handlingarna som rör tjänster som tillhandahållits med servicesedel åtskilt från övriga klientuppgifter samt även åtskilja klientuppgifter som uppkommit för en klient vid användning av servicesedel från de uppgifter som uppkommit i samband med tjänster som klienten själv betalat.

Serviceproducenten ska ha skriftliga anvisningar för hur klient-/patienthandlingar upprättas, förvaras samt för hur sekretessen iakttas. Serviceproducenten förbinder sig att iakttä kommunens anvisningar som rör upprättande, upprätthållande och överlämnande av klient-/patientuppgifter.

Serviceproducenten förbinder sig att iakttä lagstadgad sekretess- och tystnadsplikt samt föreskrifter som utfärdats om dataskydd och datasäkerhet, och serviceproducenten har en utnämnd person för dataskyddsfrågor.

4.4 Att ansöka om att bli serviceproducent och bilagorna till ansökan

Den som vill bli en servicesedelproducent ska fylla in en särskild ansökningsblankett.

Ansökningar om att få bli serviceproducent kan inlämnas året runt.

Följande utredningar ska lämnas in tillsammans med ansökan:

- personalförteckning, yrkesbeteckningar och utbildning
- plan för egenkontroll
- kopia av regionförvaltningsverkets/Valvira beslut/ meddelande om registrering
- intyg över betalda skatter (skatteförvaltningen)
- intyg över betalda lagstadgade försäkringspremier (FöPL, ArPL, olycksfallsförsäkring)
- intyg över ansvarsförsäkring
- om producenten använder underleverantörer, en utredning över underleverantörerna
- servicebeskrivningar/serviceprodukter samt priserna på tjänsterna
- utredning över hur företagshälsovården är ordnad

5. Godkännande av en serviceproducent

En producent som uppfyller alla villkor och kriterier godkänns som producent av tjänster med servicesedel, och producenten skickas ett skriftligt beslut om godkännandet. Efter godkännandet läggs serviceproducentens uppgifter till den offentliga förteckning som kommunen upprätthåller.

6. Återkallande av godkännandet av en serviceproducent

Kommunen kan återkalla godkännandet och avföra serviceproducenten från förteckningen över godkända serviceproducenter om kommunen beslutar att inte längre ordna tjänster genom servicesedel eller ändrar villkoren som uppställts för användningen av servicesedel eller om serviceproducenten inte uppfyller villkoren, kraven och anvisningarna i den här regelboken. Om kommunen genom administrativa beslut upphör med att ordna tjänster med servicesedel eller ändrar villkoren för användning av servicesedel, har kommunen rätt

att återkalla godkännandet av en serviceproducent och avföra serviceproducentens namn från förteckningen över serviceproducenter efter tre månader från beslutet.

Kommunen har rätt att återkalla godkännandet av en serviceproducent omedelbart utan uppsägningstid om serviceproducenten:

1. inte iakttar god vård- eller servicepraxis
2. har missbrukat sin ställning bland klienterna eller producerat en tjänst på ett sätt som strider mot det beslut om servicesedel som klienten beviljats
3. inte fyller/följer förutsättningarna för godkännande i lagen och i den här regelboken för servicesedel
4. har lämnat uppgifter om företaget som är väsentligt felaktiga
5. är insolvent, inte klarar av att betala sina räkningar senast på förfallodagen, har inlett ackordsförfarande, har försatts i likvidation eller är i omedelbar fara att försättas i likvidation
6. serviceproducenten eller någon person i dennes ledning har dömts som skyldig till brott som hänför sig till näringsverksamhet.

Godkännandet kan också återkallas efter 1–3 skriftliga varningar om företaget inte inom fastställd tidsfrist har korrigerat olägenheterna som uppdragats vid en tillsyn eller på annat sätt kommit till kommunens kännedom.

Kommunen är skyldig att återkalla godkännandet av serviceproducenten om serviceproducenten ber att kommunen återkallar godkännandet. Efter att godkännandet återkallats kan inte den ifrågavarande serviceproducenten ta emot beställningar av tjänster för vilka servicesedel används som betalningsmedel. Serviceproducenten ska sörja för att de beställningar av tjänster som den avtalat före godkännandet återkallades upphävs.

SERVICESPECIFIK DEL – SERVICESEDEL FÖR BOENDETJÄNSTER FÖR UTVECKLINGSTÖRDA

7. Lagar och myndighetsbestämmelser

Serviceproducenten ska iaktta all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennas verksamhet. Serviceproducenten förbinder sig att följa gällande arbetsavtalslagstiftning och gällande kollektivavtal för branschen.

8. Servicesedel för utvecklingsstörda

8.1 Tjänstens syfte och innehåll

Servicesedeln för boendetjänster för utvecklingsstörda är avsedd för boende –vid behov heldygnboende – enligt lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda.

Servicesedeln innehåller på ett övergripande sätt nödvändig handledning, assistans, vård och stöd för funktionsförmågan. Vid behov tillhandahålls dessa som heldygnstjänster.

Servicesedelns nivå bestäms utifrån grunderna i regelboken.

Servicesedeln innehåller inte:

- kostnader för boende, bl.a. hyra
- kostnader för måltider

- läkemedel
- vårdartiklar
- personliga hygienartiklar
- kläder eller övriga dylika personliga artiklar
- semesterresor
- hälsovård, t.ex. hälsocentralavgifter
- sjukhus- och institutionsvård
- tandvård och glasögon
- separat arbets- och dagverksamhet
- bostadslösöre såsom möbler, gardiner, lampor och hushållslinne

Om terminalvård eller samvård kräver extra resurser tillfälligt/under en längre tid (med beaktande av serviceplanen), ska detta förhandlas om separat med den som beviljat servicesedeln.

Med tillfällig boendeservice avses en kort period i en enhet för serviceboende. Vid behov är servicen heldygnservice. Syftet med den tillfälliga boendeservicen är att stödja orken hos utvecklingsstörda som bor hemma samt hos deras familjer. Tjänsten innehåller i tillägg till det som nämnts ovan hyran, hushållslinne samt klädvård och städutrustning. Aktiv hjälp innebär assistans och handledning bland annat vid måltider, skötseln av hygien, förflyttningar, uträttande av ärenden, påklädning och övrig egenvård, vårdåtgärder (t.ex. intag av läkemedel, hudvård), hushållsarbete, stödjande av rehabilitering (t.ex. fysioterapeutiska hemövningar).

Utmanande beteende avser fysiskt hot, motstånd vid vård och assistans, självskada, att avsiktligt motsätta sig gemensamma anvisningar, att rymma, att hota verbalt (inte uttryck av förargelse, som kan anses normalt).

8.2 Olika tjänstenivåer och deras värden

Med servicesedeln för boendeservice för utvecklingsstörda kan för klienten anskaffas boendeservice och dygnet runt-boendeservice samt tillfällig boendeservice. För boendeservicen och dygnet runt-boendeservicen har för servicesedeln fastställts ett pristak, och även värdet på servicesedeln för tillfälligt serviceboende och dygnet runt-boendeservicen bestäms utifrån dessa.

Kostnaden som serviceproducenten tar ut av kommunen för boendeservicen kan högst uppgå till pristaket för servicesedeln.

På grundval av klientens behov av tjänster och stöd definieras rätten till serviceboende eller dygnet runt-boendeservice samt till tillfälligt serviceboende och tillfälligt dygnet runt-serviceboende. Definieringen görs i samarbete med klienten och nätverket av närstående. Om klienten är i behov av mycket intensivt och yrkesövergripande stöd dygnet runt antingen kontinuerligt eller tillfälligt, fastställs priset för servicesedeln i boendeservicen individuellt.

Social- och hälsovårdsutskottet i Sibbo fastställde vid sitt möte den 23 maj 2017 (§ 31) innehållen, nivåerna och värdena för servicesedlarna för boendeservice för utvecklingsstörda från och med den 1 juni 2018:

Stött boende, servicesedelns värde 60,50 €/dygn

Klienten behöver lite stöd med funktionerna i vardagslivet och behöver övervakningen nattetid endast vid behov. Klienten bor i ett grupphem eller i anslutning till ett sådant.

Instruerat boende, servicesedelns värde 84 €/dygn

Klienten behöver assistans och stöd med funktionerna i vardagslivet. Klienten behöver inte regelbunden övervakning nattetid men måste ha möjlighet att få hjälp även på natten. Klienten bor i ett grupphem eller i anslutning till ett sådant. Personalen är på plats från morgonen till sent på kvällen.

Assisterat boende, servicesedeln 124 €/dygn

Klienten behöver vård, omvårdnad och handledning under alla tider på dygnet. Klienten kan ha extra skador och sjukdomar, rörelsehandikapp, tidvis utmanande beteende, psykiska störningar, svårt att kommunicera. Sjukdomarnas vårdbalansen är bra.

Med hjälp av personalen vid boendeenheten kan klienten delta och använda de normala tjänsterna. Klienten behöver handledning, assistans eller stöd med många funktioner i vardagslivet och på fritiden men klarar även av en del funktioner självständigt. Klienten kan tillbringa korta tider självständigt i de gemensamma lokalerna och sin egen bostad.

Koncentrationen är växlande, individuell strukturering gagnar klienten. Reaktionerna på sinnesstimulans kan vara lätt avvikande. Kommunikationsfärdigheterna kan vara bristfälliga. Använder i viss mån bilder och/eller tecken som stöd för talet, använder till exempel dagtavla. Behöver stöd i människorelationerna. Med stöd kan klienten röra sig och sköta ärenden i närmiljön. Klienten behöver stöd av en handledare för att uppfylla sina individuella behov och önskemål (t.ex. individuella metoder för livsplanering).

Krävande assisterat boende, servicesedelns värde 166 €/dygn

Klientens behov av aktiv assistans är i genomsnitt högst fem timmar per dygn. Klienten behöver vård, omvårdnad, övervakning och handledning dygnet runt och tidvis övervakning på grund av glömskhet som orsakas av t.ex. skada eller sjukdom. Klienten kan ha allvarliga extra skador och sjukdomar, t.ex. blindhet eller dövhet, rörelsehandikapp, tidvis utmanande beteende, psykiska störningar, kommunikationssvårigheter och autistiska drag. Någon av dessa kräver kontinuerlig observation eller mycket stöd.

Med hjälp av personalen vid boendeenheten kan klienten delta och använda flera av de normala tjänsterna. Klienten behöver assistans och stöd med många funktioner i vardagslivet men klarar av en del funktioner under handledning. Assistansen kan kräva två assistenter och hjälpmedel, såsom användning av lyftanordningar eller övervakning.

Klientens verbala uttryck kan vara mycket begränsat och det kan vara svårt att på framhens vilja och behov på ett tillförlitligt sätt. Klienten kanske endast använder enstaka ord (upprepar fraser), bilder och/eller tecken men kan uttrycka sig mycket smidigt om hen får stöd.

Klienten har drag av störande beteende och stora brister då det gäller att läsa sociala situationer, vilket gör att det är svårt att umgås socialt med hen, och hen behöver handledning i så gott som alla sociala situationer. Klienten måste förbereda sig för nya situationer, bekanta sociala situationer klarar hen av någorlunda. I nya och plötsliga

situationer kan klienten bete sig på ett förvirrande sätt. Klienten behöver alltid handledning och övervakning då hen rör sig i omgivningen.

Klienten behöver personliga handledning för att kunna uträtta ärenden och delta. Klienten behöver handledning för individuell livsplanering och för vad som är ett bra och hälsosamt liv samt för att göra val (t.ex. individuella metoder för livsplanering)

Mycket krävande assisterat boende, servicesedelns värde 211 €/dygn

Klientens behov av aktiv assistans är över fem timmar per dygn. Klienten behöver vård, omvårdnad, övervakning och handledning dygnet runt. Klienten kan ha allvarliga extra skador och sjukdomar, rörelsehandikapp, tidvis utmanande beteende, psykiska störningar, kommunikationssvårigheter och autistiska drag.

Med hjälp av personalen vid boendeenheten kan klienten delta och använda några av de normala tjänsterna. Klienten behöver assistans och stöd med nästan alla funktioner i vardagslivet. Assistansen kan kräva två assistenter och hjälpmedel, såsom användning av lyftanordningar eller övervakning t.ex. på grund av glömskhet som orsakas av skada eller sjukdom. Klienten kan ha stora svårigheter med att stå ut med att bli handledd och gör kraftigt motstånd t.ex. i vårdsituationer.

Det finns allvarliga brister i klientens uttrycksförmåga och det är svårt att klargöra hens vilja och behov på ett tillförlitligt sätt. Klienten har allvarliga brister då det gäller förmågan att hantera sociala situationer. Klientens beteende är mycket utmanande, hen kan tidvis vara aggressiv och svår att kontrollera. Klientens reaktioner på sinnesstimulans är allvarligt avvikande och kan försämra hens funktionsförmåga. Klienten behöver minst en personlig handledare för att kunna röra sig i omgivningen. Klienten behöver stöd av en handledare för att uppfylla sina individuella behov och önskemål (t.ex. individuella metoder för livsplanering).

Tillfällig dygnet runt-boendeservice (servicesedeln värde bestäms på grundval av klientens servicebehov enligt de ovan nämnda nivåerna).

En servicesedel för tillfällig boendeservice kan beviljas:

För en klient vars behov av stöd och handledning har bedömts och servicesedelns värde fastställts separat. Bland annat vid följande situationer: för att möjliggöra närståendevårdarens lagstadgade lediga dagar; avlasta vårdansvaret för en anhörig/närstående; som en period som upprätthåller, främjar och rehabiliterar funktionsförmågan; då det sker en social kris (t.ex. närståendevårdaren insjuknar)

Tillfällig boendeservice avser en kort period i en enhet för serviceboende. Vid behov är servicen heldygnsservice. Syftet med den tillfälliga boendeservicen är att stödja orken hos utvecklingsstörda som bor hemma samt hos deras familjer. Tjänsten innehåller i tillägg till det som nämnts ovan hyran, hushållslinne samt klädvård och städutrustning. Klienten betalar själv avgiften för kortvarigt boende.

Kommunen beslutar om servicesedelns värde och ändringar i det och förbinder sig att betala sedelns värde till producenten. Av servicesedeln uppstår ingen självriskandel för klienten.

Övriga faktorer som påverkar tjänstens pris

Om klienten deltar i tjänster inom dag- eller arbetsverksamhet eller studerar på heltid, sänks priset för verksamhetsdagarnas del med 5 %.

Ändringar i servicesedelns värde

Sibbo kommun ser över servicesedelns värden vart annat år.

9. Servicespecifika krav på serviceproducenten

9.1 Lokaler, apparater och utrustning

- Klienterna har i huvudsak singelrum samt tillräckliga hygien- och wc-utrymmen, i enlighet med tillståndet som regionförvaltningsmyndigheten beviljat.
- Klienterna ska kunna vistas, röra sig och fungera hinderfritt och tryggt på vårdenheten.
- De gemensamma utrymmena är lämpliga för klienternas behov. Det ska vara möjligt att ordna rehabiliterande verksamhet och gemensamma tillställningar i utrymmena.
- Klienten hyr bostaden förs in egen användning och kan ta med sig egna möbler och andra ägodelar till rummet för att öka hemtrevnaden och trivseln. Vårdhemmet ska vid behov ordna en vårdsäng för klienten.
- Klientens integritet tryggas vid de dagliga vårdåtgärderna.
- Från utrymmena måste det vara möjligt att hinderfritt ta sig ut för utomhusvistelse och klienten måste tryggt kunna vistas utomhus dagligen om hen så önskar.
- Utrymmena, apparaterna och maskinerna måste underhållas och servas. Man fäster regelbundet uppmärksamhet vid inomhusluftens kvalitet. En ansvarsperson har utsetts för underhållsarbetet.

9.2 Säkerhet

- Vid serviceenheten finns personal med relevant utbildning, vid behov dygnet runt. Klienten får då hen så önskar alltid kontakt med personalen oberoende av tid på dygnet, antingen med hjälp av ett trygghetssystem eller personligen.
- Serviceenheten har en räddningsplan och en säkerhetsutredning som godkänts av räddningsmyndigheterna.
- Serviceenheten har en säkerhetsplan som bygger på lagstiftningen om räddningsväsendet och som omfattar en kartläggning av farosituationer i fråga om inre och yttre hot.
- Gårdsområdena är trygga och promenadrutterna hinderfria.
- En kartläggning av riskerna görs regelbundet och korrigerande åtgärder dokumenteras.
- Utrymningsövningar hålls regelbundet.

9.3 Personalen och dess kompetens

- Vårdpersonalen ska fylla de yrkesmässiga och lagstadgade kraven. Personaldimensioneringen och personalens arbetsturer ska motsvara klienternas funktionsförmåga och behov.
- I enheterna för dygnet runt-boende ska nödvändig vård tryggas under alla tider på dygnet samt vid situationer som avviker från normalförhållanden (t.ex. elavbrott).
- Hela personalen har ikraftvarande arbetsavtal.
- Vikarier ska ha tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen.

- Serviceproducenten ska ha ett introduktionsprogram/-plan för personalen samt skriftliga instruktioner.
- Producenten sköter om personalens välmående (bl.a. tydligt definierade ansvar, skriftligt beskrivna tillvägagångssätt, en plan och enkäter för välmående i arbetet, utvecklingssamtal).
- Den person som ansvarar för servicen har minst högskoleexamen inom social- och/eller hälsovård eller motsvarande examen, tillräcklig ledningsförmåga och arbetserfarenhet.
- Personalen som fungerar inom handlednings- och vårduppgifter ska ha utbildning inom social- och/eller hälsovård. Övrig personal ska ha lämplig utbildning och erfarenhet.
- Samarbetet och informationen mellan klienten, boendeenheten, nätverket av närstående och myndigheterna är fungerande, öppen och interaktiv.
- Serviceproducenten ska sörja för utvecklingen av sin personals yrkeskunnsighet genom att utarbeta en fortbildningsplan.
- Personalen behärskar finska språket och har minst nöjaktiga kunskaper i svenska språket samt färdigheter i alternativa kommunikationsmetoder.
- Personalen som deltar i läkemedelsbehandling ska ha ett bevis på sin behörighet för läkemedelsbehandling och ett ikraftvarande skriftligt tillstånd för läkemedelsbehandling.

9.4 Kvalitetskontroll

- Det ankommer på serviceproducenten att sköta om att klienternas självbestämmanderätt bevaras, att de behandlas rättvist och får gott bemötande samt att deras integritet och säkerhet tryggas. Ansvaret för det här ligger såväl hos serviceproducenten som hos verksamhetsenhetens ansvariga chef. Serviceproducenten ska sörja för att varje klients individuella behov beaktas och tillfredsställs. Serviceproducentens värderingar och verksamhetsprinciper har definierats. Ansvar och befogenheter har skriftligen definierats (uppgiftsbeskrivningar). Funktionsförmågan ska mätas med en allmänt använd bedömningsmetod. Klientens funktionsförmåga främjas och bedöms som en del av processen som bygger på serviceplanen.
- Serviceproducenten har definierat och dokumenterat sina kvalitetskrav, centrala kvalitetsmål, kvalitetsavvikelser och hur man reagerar på dessa. Producenten har en långsiktig verksamhetsplan.
- Serviceproducenten har en skriftlig plan för läkemedelsförsörjning och en utsedd ansvarsperson för läkemedelsförsörjningen.
- Serviceproducenten använder allmänt godkända rekommendationer, såsom det riksomfattande tillsynsprogrammet för boendeservice med heldygnsomsorg för funktionshindrade.

9.5 Krav på tjänstens innehåll

- De tjänster som ges klienten ska vara planenliga och målinriktade.
- Klientens befintliga resurser ska stödjas och servicen ska bygga på individuella behov. Serviceproducenten förbinder sig att producera socialvård av god kvalitet i enlighet med lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000).
- En egenvårdare eller personlig handledare har utnämnts för klienten redan då denne anländer till serviceenheten, och klienten och dennes anhöriga/närstående vet vem egenvårdaren eller de personliga handledarna är.

- Serviceplanens aktualitet granskas och bedöms inledningsvis med ett års mellanrum och från det tredje året framåt med tre års mellanrum eller vid behov.
- Serviceproducenten förbinder sig att delta i processen som förbereder klienten att flytta.
- Producenten ska göra det möjligt för klienten att delta i de dagliga hemliknande sysslorna enligt sin förmåga och sina resurser.
- Serviceproducenten ser till, tillsammans med klientens närstående/intressebevakare, att klienten får de allmänna förmåner som tillkommer denne (t.ex. FPA).
- Klienten handleds i användningen av pengar, uträttande av ärenden, och man följer upp användningen av klientens disponibla medel.
- Man sköter om klientens basvård och renlighet, följer upp och bedömer hälsotillståndet regelbundet som en del av den dagliga verksamheten.
- Serviceenheten ansvarar för klientens transportarrangemang och ordnar vid behov ledsagare till service inom social- och hälsovården.
- För klienten ordnas fritidsverksamhet utanför hemmet samt stimulans- och rekreationsverksamhet vid boendeenheten.
- Klienten assisteras i anskaffningen av hjälpmedel och handleds i användningen av dessa.

9.6 Måltider

Daglig bispisning ordnas för klienterna, dit hör frukost, lunch, eftermiddagskaffe/mellanmål, middag och kvällsmål. Klienterna deltar i planeringen och förverkligandet av kostservicen enligt sin förmåga.

Vid måltiderna beaktas klientens specialdiät eller annan individuell diet.

Personalen ser till att invånarna får tillräckligt med vätska och näring.

I planeringen beaktas söckenhelgerna och helgerna samt till dem hörande mattraditioner.

Matlistorna finns till påseende för klienterna och deras anhöriga.

De som ansvarar för tillredningen av maten har hygienpass.

9.7 Läkemedelsbehandling

Boendeenhetens ledning och en legitimerad yrkesperson inom hälsovårdsbranschen som ansvarar för läkemedelsförsörjningen vid boendeenheten ansvarar tillsammans för planeringen och organiseringen av klienternas läkemedelsbehandling.

Läkemedelsförsörjningen omfattar trygg förvaring av läkemedel, utdelning av läkemedel om det avtalats med klienten i dennes vård- och serviceplan samt övervakning av medicineringen och dess verknig.

I serviceplanen bestäms huruvida serviceproducenten sköter om läkemedelsförsörjningen eller om klienten eller en anhörig gör det.

Serviceenheten ska ha en skriftlig plan för läkemedelsförsörjning.

Chefen för boendeenheten ansvarar för att den personal som deltar i

läkemedelsbehandlingen har nödvändig kunskap inom läkemedelsbehandling.

10. Avgiftspraxis

Kommunen beslutar om servicesedelns värde och ändringar i det och förbinder sig att betala sedelns värde till producenten.

Serviceproducenten fakturerar månatligen i efterskott kommunen för värdet på den servicesedel som klienten beviljats. Tjänster för utvecklingsstörda ska anges som fakturans referens. Fakturan får inte innehålla klientuppgifter. Klientuppgifterna och

klientens frånvaro framställs i en separat bilaga som skickas till Service för utvecklingsstörda i Sibbo kommun.

Klientens frånvaro ska meddelas med start- och slutdatum till kommunen för statistikföring. Betalningstiden är 14 dygn netto. Om betalningen fördröjs betalar kommunen ränta enligt dröjsmålsrätelagen.

Serviceproducenten får fakturera för den tid klienten varit frånvarande enligt följande:

- För tillfällig oavbruten frånvaro på över fem (5) dygn betalar kommunen full ersättning för högst fem (5) dygn så att dagen som följer avresedagen räknas som första frånvarodag.
- Vid dödsfall avbryts faktureringen på dagen som följer frånfallet.

För långvarigt boende kan serviceproducenten som självriskandel av klienten ta ut måltidsavgifterna, en underhållsavgift samt hyran. Ingen avgift kan tas ut för vård och omsorg av personalen. Avgifterna som Sibbo kommuns social- och hälsovårdsutskott fastställt för tjänster för utvecklingsstörda fungerar som rekommendation för beloppen på självriskandelarna.

Underhållsavgiften kan innehålla följande:

- Kabel-TV-avgift och internetförbindelse för de gemensamma utrymmena, om sådana ordnats
- Daglig dagstidning och tidsskrifter till de gemensamma utrymmena
- WC-papper, städutrustning, tvättmedel, användning av tvättmaskin
- Bastuavgift
- Service av bäddlinne
- Gemensamma hobbyer och hobbyredskap
- Gemensamma hygien- och vårdartiklar (t.ex. engångshandskar, första hjälpen-artiklar)

Klienten beslutar själv om sitt behov av måltidsservice samt dess omfattning. Klienten kan välja hur många måltider hen vill delta i under dagen och betalar endast enligt antalet måltider hen deltar i.

För tillfällig boendeservice betalas servicesedeln per dygn. Med dygn avses 24 timmar. Tider som avviker ska avtalas separat med den som beviljat servicesedeln. För tillfällig boendeservice kan serviceproducenten av klienten som självriskandel ta ut kostnaderna för måltiderna samt en underhållsavgift som i fråga om kortvarigt boende även innehåller hyran. För närståendevårdarens lagstadgade ledighet kan självrisken uppgå till högst 11,50 €/dygn (år 2016), i vilken summa måltiderna ingår.

För det innevarande året förbinder sig serviceproducenten till de priser den meddelat att den tar ut av klienten. Serviceproducenten har möjlighet att justera priserna en gång per år. Prisjuteringsarna ska vara skäliga för klienten. Prisändringar ska meddelas skriftligen minst tre (3) månader i förväg både till kommunen och till klienten.