



**Kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten
palveluasuminen
- palveluseteli
2021**

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	3
1. VAMMAISPALVELUN JA KEHITYSVAMMAHUOLLON PALVELUSETELI- JÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT	3
2. PALVELUSETELIN LUOKAN MÄÄRÄYTYMINEN	3
2.1 Palveluseteliluokkien kriteerit	4
2.2 Asiakkaan hoivan tarpeen uudelleen määrittely.....	5
3. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	5
4. ESSOTEN ANTAMAT TIEDOT PALVELUN TUOTTAJALLE.....	7
5. PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU	7
5.1 Hoitopäivän hinta	7
6. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	8
7. SOPIMUS.....	8
8. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET	9
8.1 Yleisvaatimukset	9
8.2 Tilat ja toimintaympäristö	9
8.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	9
8.4 Rajoitustoimenpiteet.....	10
8.5 Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus	10
8.6 Ateriat.....	10
8.7 Kuukausiraportti	11
8.8 Palvelun peruuntuminen	11
8.9 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	11
8.10 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	12
8.11 Palvelun virhe	12
8.12 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja	13
8.13 Vahingonkorvausvelvollisuus	14
8.14 Laskutus	14

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

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

1. VAMMAISPALVELUN JA KEHITYSVAMMAHUOLLON PALVELUSETELI-JÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalveluasetuksen 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Vaikeavammaisuutta määriteltäessä ja arvioitaessa henkilön oikeutta palveluasumiseen, ei mitään vammaisryhmää voida sulkea säännöksen soveltamisen ulkopuolelle. Kehitysvammaisille henkilöille asumispalvelua myönnetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella.

Vammaispalvelulain ja erityishuollon palveluasuminen kuuluu kunnan erityisen järjestämisevelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut tai erityishuoltolain myöntämiskriteerit. Kunta ei voi määrärahojen puutteeseen vedoten evätä palvelun saantia. Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta. Vammaispalvelulain ja kehitysvammahuollon ympärivuorokautinen yksityisten palveluntuottajien tarjoama hoiva toteutetaan Essoten alueella asiakkaille jatkossa pääasiassa palvelusetelin avulla. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen mukaan hankintalaki (1397/2016) ei vaadi kilpailuttamaan vammaispalveluja silloin, kun ne toteutetaan muutoin kuin hankintoina. Oman julkisen palvelutuotannon ohella vaihtoehtona on käyttää palveluseteliä tai henkilökohtaisen budjetin kaltaista menettelyä, jolloin loppuasiakas itse valitsee palveluntarjoajan.

2. PALVELUSETELIN LUOKAN MÄÄRÄYTYMINEN

Vammaispalveluiden asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia viiden tasoista asumispalvelua sekä kehitysvammahuollon että vammaispalvelulain mukaisessa asumispalvelussa:

ohjattu palveluasuminen: maks. 36 e/vrk

tehostettu (autettu) palveluasuminen 1: maks. 80 e/vrk

tehostettu (autettu) palveluasuminen 2: maks. 100 e/vrk

vaativa tehostettu (autettu) palveluasuminen: maks. 115 e/vrk

erityisen vaativa tehostettu (autettu) palveluasuminen: yksilöllinen setelin arvo

tilapäinen palveluasuminen: setelin arvo määritellään samoin periaattein kuin muussakin palveluasumisessa

Lisäksi ohjatussa Asumispalvelussa on käytössä asiakaskohtaiseen harkintaan perustuen yksikössä tapahtuvan päivätoiminnan/päivähoidon palveluseteli, mikäli asiakas ei osallistu yksikön ulkopuoliseen päivä- tai työtoimintaan. Tämän setelin arvo on 35 e/päivätoimintapäivä (arkipäivä).

Asiakkaan palvelu- ja tuen tarpeeseen perustuva palveluseteliluokka määritellään vammais- palveluissa yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palvelun tuottajan kanssa ja perustuu aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaalle tehdään aina lakisääteinen palvelusuunnitelma. Tarvittaessa palveluseteli-asia voidaan viedä moniammatillisen SAS-työryhmän arvioitavaksi. Asiakas saa palvelusetelistä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän tai vammaispalvelupäällikön tekemän viranhaltijapäätöksen. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä.

Ohjattu palveluasuminen on ryhmäkotiasumista, jossa ei ole yövalvontaa. Ohjauksella pyritään edistämään asiakkaan mahdollisimman itsenäistä ja omatoimista elämää. **Tehostetulla ja vaativalla tehostetulla palveluasumisella** tarkoitetaan kehitysvammahuollon ympärivuorokautista asumispalvelua ja vammaispalvelulain mukaista palveluasumisesta. Tehostetussa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokauden. Asumismuoto on tarkoitettu paljon apua ja tukea tarvitseville.

Erityisen vaativa tehostettu palveluasuminen on asiakkaille, jotka tarvitsevat käyttäytymisen ja/tai fyysisen aktiivisuuden kannalta erityistä hoivaa ja valvontaa. Erityisen vaativa palveluasuminen hankitaan sellaisilta yksityisiltä palveluntuottajilta, jotka pystyvät palvelun tarjoamaan ja se neuvotellaan aina erikseen palveluntuottajan kanssa. Palvelusetelillä voidaan hankkia myös tilapäishoitoa.

2.1 Palveluseteliluokkien kriteerit

Asumisvaihtoehtoja arvioitaessa otetaan huomioon henkilön avun, hoidon, ohjauksen ja tuen tarve päivittäisessä elämässä. Lähtökohtana on aina kuntoutuksellisuus. Ohjauksella, tuella ja avulla pyritään edistämään asiakkaan mahdollisimman itsenäistä ja omatoimista elämää.

Ohjatussa palveluasumisessa henkilökunta on paikalla aamu- ja ilta-aikaan. Ohjattu asuminen on henkilölle, joka tarvitsee jonkin verran apua, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan. Ohjatussa asumisessa oleva henkilö ei pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta tarvitsee asumiseensa päivittäin henkilökunnan apua, tukea ja ohjausta. Ohjatussa asumisessa tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus itsenäiseen elämään töineen, opiskeluineen ja harrastuksineen turvallisessa ja tuetussa kotiympäristössä. Ohjaajat ovat apuna sekä elämäntaitojen opettelussa että niiden ylläpitämisessä.

Tehostettu (autettu) palveluasuminen 1 on ympärivuorokautista asumispalvelua henkilölle, joka tarvitsee jonkin verran apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan sekä hoitoa tai valvontaa myös yöaikaan. Tavoitteena on tarjota henkilöille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua ja harjoitella asumiseen liittyviä taitoja kodinomaisessa ympäristössä sekä mahdollistaa yhteiskunnallinen osallistuminen. Avun ja ohjauksen tarve voi olla sekä fyysistä ja/tai psyykkistä sekä valvontaa.

Tehostettu (autettu) palveluasuminen 2 on ympärivuorokautista asumispalvelua henkilölle, joka tarvitsee apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan ja joilla on hoidon/hoivan tai valvonnan tarvetta kaikkina vuorokauden aikoina. Tavoitteena on tarjota paljon tukea tarvitseville henkilöille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua ja harjoitella asumiseen liittyviä taitoja kodinomaisessa ympäristössä sekä mahdollistaa yhteiskunnallinen osallistuminen. Tehostettu palveluasuminen 2 pitää sisällään kaikki aikuisen henkilön elämänhallinnan alueet. Avun ja ohjauksen tarve voi olla sekä fyysistä ja/tai psyykkistä sekä valvontaa.

Vaativa tehostettu (autettu) palveluasuminen on asumista, jossa asiakas tarvitsee paljon sekä sanallista ohjausta ja fyysistä avustamista. Vaativa tehostettu palveluasuminen 1 on asiakkaille, jotka erityispiirteidensä ja käyttäytymisen haasteellisuuden vuoksi tarvitsevat erityisen paljon ympärivuorokautista valvontaa ja perushoidollista tukea. Asiakas tarvitsee esimerkiksi runsaasti somaattisista sairauksista johtuvia toimenpiteitä, psyykkisestä oireilusta johtuvaa keskusteluapua ja asioiden hoitamista. Avustamiseen tarvitaan yhden työntekijän apu.

Erityisen vaativa tehostettu palveluasuminen on henkilölle, joka tarvitsee erityisen runsasta ympärivuorokautista apua ja laaja-alaista tukea erityisissä ja haasteellisissa tilanteissa. Asiakas tarvitsee avustamiseensa kokoaikaisen tuen.

Tilapäisen asumispalvelun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka tuen, hoidon ja ohjauksen tarve on arvioitu. Palvelutarve määritellään samoin periaattein kuin muussakin palveluasumisessa. Tilapäinen seteli voidaan myöntää ja palvelusetelin arvo määritellä esim. omaisen/läheisen hoitovastuun keventämiseksi tai sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen). Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluseteli maksetaan vuorokaudelta. Vuorokaudella tarkoitetaan 24 tuntia. Poikkeavista ajoista sovitaan erikseen palvelusetelin myöntäjän kanssa. Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluntuottaja voi periä asiakkaalta omavastuusuutena aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran.

2.2 Asiakkaan hoivan tarpeen uudelleen määrittely

Asiakkaan hoivan tarpeen muuttuessa, voidaan palveluseteliluokka määrittää uudelleen yhteistyössä Essoten vammaispalvelujen palveluohjaajan ja/ tai sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelman päivitys ja palveluseteliluokan määrittäminen tehdään ilman tarpeetonta viivytystä.

Yhteydenotot hoivan tarpeen muuttuessa palvelusuunnitelman päivittämistä varten
Palveluneuvon, Maaherrankatu 10 Porrassalmenkatu 21, 50100 Mikkeli, p. 015-211 557 tai asiakkaan omatyöntekijään.

3. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asumispalvelua järjestetään henkilöille, jotka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsevat toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Asumispalvelun asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa, ohjausta, tukea ja valvontaa. Asumispalveluissa tuetaan omatoimisuutta ja luodaan turvallinen, sekä esteetön asumisympäristö.

Asumispalveluissa korostetaan elämänlaadun merkitystä, vahvistetaan elämän merkityksellisyyttä ja tuetaan hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Asumispalveluyksikön tulee tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja päätöksen tekoa, kuntoutumista, elämänhallintaa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Palveluissa tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja vahvistaa asiakkaan elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta sekä kunnioittaa yksityisyyttä. Palvelusuunnitelmassa tulee huomioida se, että palvelujen ja kuntoutumisen tavoitteena on asiakkaan itsenäinen tai mahdollisimman itsenäinen asuminen.

Hoitoyksikön tulee mahdollistaa se, että asiakas voi asua yksikössä elämänsä loppuun asti. Palveluyksikössä kiinnitetään erityistä huomiota laadukkaaseen saattohoitoon. Saattohoito toteutetaan asiakasta ja omaisia tukien.

Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella sekä turvapalvelut. Asiakkaan päivittäisestä hygieniasta huolehditaan ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Hygieniassa huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito. Asiakasta avustetaan wc-käynneissä ja muussa henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta tarpeen mukaan siten, että hänen yksityisyytensä turvataan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, niiden jakelu on huolehdittu ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa lääkkeet itse. Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä ja periä niistä asiakkaalta maksun. Maksukäytännöstä tulee tiedottaa asiakasta etukäteen. Halutessaan asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluita.

Essote järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa Essoten hoitotarvikejakelusta maksuttomat hoitotarvikkeet Essoten hoitotarvike jakeluohjeen mukaisesti.

Asiakkaalle annettavien palveluiden tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) Asiakaslain mukaisesti. Asiakkailla tulee olla hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle tulee olla nimettynä omatyöntekijä. Annettava palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön tarjoamaan viriketoimintaan. Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan kanssa yhdessä sopien. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut. Niistä tulee tiedottaa etukäteen.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa ja sopii palveluyksikön kanssa niiden huollosta. Asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä, jos omaisilla ei ole siihen mahdollisuutta.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla ja antaa tarvittaessa riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen. Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaiden raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

Asumispalvelun palveluseteli ei sisällä:

- asumiskustannuksia, mm. vuokraa
- aterioiden kustannuksia

- lääkkeitä
- hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- vaatteita, tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- terveydenhuoltoa, esim. terveyskeskusmaksut
- sairaala- ja laitoshoidoa
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- erillistä työ- ja päivätoimintaa
- asunnon irtaimistoa kuten huonekaluja, verhoja, valaisimia ja liinavaatteita

4. ESSOTEN ANTAMAT TIEDOT PALVELUN TUOTTAJALLE

Essote selvittää asiakkaan palvelun tarpeen ja antaa palvelun tuottamisen kannalta oleelliset tiedot palveluntuottajalle.

5. PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU

5.1 Hoitopäivän hinta

Essoten vammaispalvelujen asumispalvelun palveluseteliluokkien arvot päätetään kuntayhtymän hallituksessa. Vammaispalvelujen asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia kuuden tasoista asumispalvelua sekä kehitysvammahuollon että vammaispalvelulain mukaisessa asumispalvelussa. Palvelusetelillä voidaan hankkia myös tilapäishoitoa. Hyväksytyjen palveluntuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa palvelua alle hintakaton ja haluaa hoivapäivähinnan tarkistusta on palveluntuottajan neuvoteltava mahdollisesta hoivamaksun hinnan korotuksesta Essoten kanssa, viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 31.08. mennessä. Essotella on oikeus hyväksyä tai hylätä hinnankorotusesitys.

Kehitysvammaisilta ja vammaisilta henkilöiltä ei voida periä maksuja asumispalvelua koskevina maksuina tai palvelumaksuina. Ylläpitona voidaan periä maksu esimerkiksi tavanomaisten asumis- ja ravintomenoista ja muista vastaavista menoista aiheutuneista kustannuksista. Henkilökunnan antamasta hoivasta ei voida periä maksua. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ruokansa. Palveluntuottaja voi periä ylläpidon korvausta asiakkaalta. Lain tarkoittamaa ylläpitoa ovat sellaiset palvelut ja tukitoimet, joita järjestetään riippumatta henkilön vaikeavammaisuudesta tai hänen erityishuollon tarpeestaan. Ylläpidon maksu pitää sisällään asunnon yhteydessä järjestettävästä muusta ylläpidosta (kuten siivous, vaatehuolto) sekä niistä muodostuneet kustannukset.

Ilmoitukset hinnanmuutoksista: Etelä-Savon sosiaali- ja terveysalan kuntayhtymä ESSOTE kirjaamo (kirjaamo@essote.fi) Porrassalmenkatu 35 - 37, 50100 Mikkeli

6. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

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. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
7. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Työturvallisuuslaki (738/2002)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
11. Henkilötietolaki (523/1999)
12. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
13. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
14. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
15. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
16. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
817/2015
17. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
804/2015)
18. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

7. SOPIMUS

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun- ja/tai tavallisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

8. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET

8.1 Yleisvaatimukset

Yksityiseltä palveluntuottajalta edellytetään vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua annettuihin laatusuosituksiin ja lakeihin. Palvelun tulee muutenkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia vammaisten henkilöiden hoitoa ja palveluja koskevia suosituksia.

8.2 Tilat ja toimintaympäristö

Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja).

Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Asiakkaan on pystyttävä liikkumaan apuvälinein esteettömästi ja vaivattomasti. Tilaratkaisuissa on huomioitava se, että asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen. Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa tiloihin, joissa ympärivuorokautista asumispalvelua toteutetaan. Ei- ympärivuorokautinen asumispalvelu on ilmoituksenvaraista toimintaa.

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

Palveluntuottajan edellytetään hankkivan sähkösäätöisen hoivasängyn, jos asiakkaan palveluntarve sitä edellyttää. Muutoin asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan.

8.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Essoten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Ohjatun ja tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Asumisyksiköissä noudatetaan Essoten tavallisen- ja tehostetun palveluasumisen lääkehoito-suunnitelmaa. Lääkehoidon suunnitelman toteuttamisesta vastaa palveluntuottaja. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on tarkasti määriteltävä.

Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki- ja/tai Suosikki-rekisteristä. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt rekisteröidään jatkossa Valviran Suosikki-ammattihenkilörekisteriin. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avun, hoidon, tuen ja ohjauksen tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

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

Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palse.fi -portaalissa.

8.4 Rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitettussa palveluasumisessa silloin kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee tapahtua Kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti, samoin rajoitustoimenpiteeseen liittyvä kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto.

8.5 Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain(1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Essoten sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yhteystiedot:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveysalan kuntayhtymä ESSOTE kirjaamo (kirjaamo@essote.fi)
Porrassalmenkatu 35 - 37, 50100 Mikkeli

Kehittämispäällikkö / Johtava sosiaalityöntekijä Antti Mäkelä 040 359 6734/ antti.makela@essote.fi

8.6 Ateriat

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja

välipala, päivällinen sekä iltapala. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville. Asiakkaiden yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, saatavilla. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.

8.7 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. Tällöin palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijä arvioi ja tarvittaessa määrittelee palvelusetelin arvon uudelleen.

8.8 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.

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.

8.9 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

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

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää kohdassa 22.3 ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

8.10 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). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

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 toimittaa Essotelle kopio omavalvontasuunnitelmasta **sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.**

Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Essotelle palautetta saamastaan palvelusta. 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.

Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Essotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Essoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Essote järjestää palveluntuottajien kehitystapaamisia vähintään kaksi kertaa vuodessa, joista ainakin yhteen palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan.

8.11 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.

8.12 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojat

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Essote on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja käsittelijä. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma- 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. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja asiakirjojen ja niissä olevien tietojen 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.

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.

Mikäli palveluntuottajalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä em. käytännöt koskevat salassapidon ja tietoturvan osalta myös sähköistä asiakastietojärjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

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

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Palveluntuottajan tulee heti palvelusetelipalvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilas-asiakirjat sähköisesti Palse.fi -portaalin kautta Essoten asiakas/potilasrekisteriin. Jollei tämä ole perustellusta teknisestä tai toiminnallisesta syystä mahdollista, tulee palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitajakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Essotelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Lisäksi palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

8.13 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille sopimusoikeudellisen lainsäädännön (kuluttajansuojalaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti aiheuttamistaan vahingoista. Palveluntuottaja vastaa ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti, jos vahingon 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.

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

8.14 Laskutus

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 Talouspalvelut
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 tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (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 terveystaloudet:
 - 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.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 30 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla

ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutus tulee keskitetysti samalla tavalla koskien kaikkia palveluseteleitä. Kuukausiraportti on edellytys laskutukselle.

Tilaaaja 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.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Essote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.