

**Lyhytaikaisen tehostetun
palveluasumisen
palvelusetelin sääntökirja
omaishoitajan vapaan ajalle**

1.6.2021 alkaen



| | |
|--|----|
| Johdanto | 3 |
| 1. Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa | 4 |
| 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala | 4 |
| 1.2. Sääntökirjan muuttaminen | 4 |
| 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika..... | 5 |
| 2. Määritelmät..... | 5 |
| 3. Palveluntuottaja..... | 6 |
| 3.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet..... | 6 |
| 3.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta | 9 |
| 3.3. Palveluntuottajan hyväksyntä..... | 10 |
| 3.4. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus | 10 |
| 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot | 11 |
| 4.1. Asiakkaan asema..... | 11 |
| 4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot..... | 12 |
| 5. Porin kaupungin velvoitteet | 13 |
| 6. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen | 13 |
| 7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito | 14 |
| 8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta | 15 |
| 8.1. Kunta | 15 |
| 8.2. Asiakas..... | 16 |
| 9. Vastuut ja vakuutukset | 16 |
| 10. Verotus..... | 16 |
| 11. Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki | 17 |
| 12. Palvelukohtainen osio – lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen omaishoitajan vapaan ajalle | 17 |
| 12.1. Yleistä omaishoidon tuesta..... | 17 |
| 12.2. Palvelusetelillä järjestetty lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen | 18 |
| 12.3. Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen..... | 19 |
| 12.4. Tilat ja kalusteet..... | 21 |
| 12.5. Puhtauspalvelut | 22 |
| 12.6. Ateriat | 22 |
| 12.7. Henkilöstö..... | 23 |
| 12.8. Turvallisuus..... | 25 |
| 13. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta | 26 |
| 14. Yhteistyö Porin perusturvan kanssa | 28 |
| 15. Asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut..... | 28 |
| 16. Hinnoittelu | 28 |
| 17. Päätöksentekijän riippumattomuus..... | 28 |
| Liite 1. Vastuunjakotaulukko | 29 |

Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Porin kaupungin perusturvan lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palveluseteli-toiminnan muut ohjeet. Porin kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta, palveluseteliin liittyvistä ohjeista ja ehdoista. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisesta osiosta.

Palveluseteli on vaihtoehto Porin kaupungin perusturvan itse tuottamille tai ostamille palveluille. Porin kaupungin perusturva määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat.

Palveluseteleiden käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelipalvelu on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käytävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimosapuoleksi asiakkaan palvelutapahtumasta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palse.fi-portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje on palse.fi-portaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen palveluntuottajaksi omaishoitajan vapaan ajaksi.

Ohjeita palse.fi-portaalin käyttöön: fysioterapeutti/palveluseteliasioiden yhteyshenkilö Maarit Metsänen, Porin perusturva / kuntoutuspalvelut: puh.044 701 0229; maarit.metsanen@porinperusturva.fi

Lisätietoja lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen palveluseteliin omaishoitajan vapaan ajalle: Vanhuspalveluiden päällikkö Tarja Hagback, Porin perusturva / vanhuspalvelut: puh.044 701 6601; tarja.hagback@porinperusturva.fi;

Vammaispalveluiden päällikkö Sari Merimaa, Porin perusturva/vammaispalvelut: 044 701 0804; sari.merimaa@porinperusturva.fi.

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – yleinen osa

Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Sääntökirjan muuttaminen

Porin perusturvalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Porin perusturva ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä päätösten tekemisen jälkeen. Jos palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi sääntökirjaan tehtyihin muutoksiin tulee siitä ilmoittaa Porin perusturvalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämistä. Jos palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.6.2021 alkaen toistaiseksi.

Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.
- Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset ennalta määräämään arvoon asti.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisen sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.
- Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Porin perusturva hyväksyy yksityiset palveluntuottajat, joiden tuottamien palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää palveluseteliä. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot
- Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain § 21 tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa.

- Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palvelukodissa tarjottavia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse (esimerkiksi fysioterapia- kampaamo- ja jalkahoitopalvelut).

Palveluntuottaja

Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (152/1990) sekä muun tämän sääntökirjan mukaista palvelutoimintaa koskevan lainsäädännön vaatimukset.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Rekisteröinti

Palveluntuottajan on merkitty ennakkoperintä – sekä työnantajarekisteriin. Palveluntuottaja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin.

Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto.

Palveluntuottaja on merkitty Aluehallintoviraston (AVI:n) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin.

Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä säädetyt hyvän sosiaalihuollon sekä hyvän kohtelun vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaismääräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

Henkilökunta

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta, Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johto tai edustus-, päätös tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Alihankkijoiden käyttäminen

Palveluntuottaja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Alihankkijoiden osalta on toimitettava tilaajavastuulain (1233/2006) 5 §:n mukaiset todistukset toiminnan edellytysten täyttymisestä.

Omaevalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut. Palveluntuottaja antaa luvan omaevalvontasuunnitelman laittamiseen Porin kaupungin perusturvan nettisivuille.

Palveluntuottajan tiedonantovelvollisuus

Palveluntuottajan tulee informoida Porin perusturvaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalveluiden osalta potilasturvallisuudesta. Porin perusturvaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida Porin perusturvalle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain Porin perusturvalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Porin perusturvalle maaliskuun loppuun mennessä. Palveluntuottajan on tiedotettava Porin perusturvaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Markkinointi ja referenssit

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Porin perusturvan toiminimeä tai muuta Porin perusturvan liittyvää tietoa saa käyttää ainoastaan Porin perusturvan etukäteen antaman kirjallisen suostumuksen mukaisesti. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Asiakkaan toimintakykyä kuvaavien mittareiden käyttö

Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin. Palveluntuottaja raportoi selvitysten tuloksista. Porin perusturvaa.

Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Porin perusturvan osoittamiin palvelun laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin sekä osallistumaan mahdollisiin kehittämistapaamisiin.

Ympäristöystävällisyys ja kestävä kehitys

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus, Porin kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävä kehityksen mukaisia. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet. Palvelun tuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten ottaa toiminnassaan huomioon kestävä kehitys. Palveluntuottaja raportoi Porin perusturvalle kerran vuodessa toimenpiteet, joita palveluntuottaja käyttää parantaakseen oman toimintansa ympäristöystävällisyyttä.

Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaika. Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake palse.fi-portaalissa (<https://palse.fi/>). Hakemuksen käsittelyaika on kolme kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisvelvoitteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä määräajassa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Kunnalla on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja, ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on veloitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu omavalvontaan.

Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan sekä mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä vaaditaan. Palveluyksikön toiminnan tulee huomioida laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvontuista ja sen tulee muutoinkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia ikäihmisten hoitoa ja palvelua koskevia suosituksia. Ikäihmisten,

vammaisten ja kehitysvammaisten asiakkaiden lyhytaikaisessa asumisessa on palveluntuottajalla oltava kyseisille asiakasryhmille myönnetyt luvat.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottajan hyväksyntä

Porin perusturva hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Porin perusturvalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta: palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaiset palvelut eivät toteudu
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata kunnan suullisesta tai kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietoa toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saamaan palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- luottamus palveluntuottajaan on muusta syystä heikentynyt
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista

Palveluntuottajan tulee välittömästi kirjallisesti ilmoittaa Porin perusturvalle edellä mainituista tilanteista.

Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamista kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista(785/1992) annettujen lakien säännökset.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaalla on oikeus saada Porin perusturvalta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuusuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edellä mainitun edustajan avustuksella palveluntuottajan Porin perusturvan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa kunta järjestää palvelun muulla tavalla.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Porin perusturvalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Vastaus palautteeseen on annettava kunnalle sekä asiakkaalle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Porin perusturvalle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista mustutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Porin perusturvaan.

Porin kaupungin velvoitteet

1. Hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Porin kaupungin perusturvan myöntämää palveluseteliä.
2. Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. Pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. Neuvoa asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Porin kaupungin perusturva valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. Porin kaupungin perusturva on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Porin kaupungin perusturvan asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Porin kaupungin perusturvalle arkistoitaviksi.

Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

Palvelusetelin arvo tulee määrittää niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä

arvioitu omavastuuosuus. (Palvelusetelilaki 7 § 1 mon.) Porin perusturva päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

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

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Asiakkaalle palvelua tuottaessa syntyvät asiakirjat ovat Porin perusturvan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava tietosuojaja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Porin perusturvan antamia ohjeita.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottajan tulee antaa henkilöstölleen kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat, sekä sähköiset että manuaaliset, toimitetaan asiakkuuden päätyttyä Porin perusturvan arkistoon, Maantiekatu 31, 28120 Pori. Arkistoon toimitettavat asiakirjat pitää olla järjestetty niin, että yksittäisen asiakkaan kaikki asiakirjat ovat tunnistettavissa ja eroteltu muiden asiakkaiden asiakirjoista. Lisätietoja asiasta saa perusturvan arkistonhoitajalta.

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävä virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 voimaantulleen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan asiakkaan palvelun päätyttyäkin.

Porin perusturvan Lifecare- tai muun asiakastietojärjestelmän mahdollisesta käytöstä sovitaan tarvittaessa erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle toteutuneista hoitovuorokausista palvelusetelin arvon mukaisen hinnan laskua vastaan jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

Palveluntuottaja laskuttaa Porin perusturvaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä Porin perusturvalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat ohjeen mukaan.

Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuusuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuusuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Porin perusturva ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisillehenkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen sijaan asiakas voi saada kotitalousvähennystä palveluista, jotka hän ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta omalla kustannuksellaan.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;

tai

- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta. (38 §)

Palveluseteli ja sairausvakuutuslaki

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään (Palvelusetelilaki 12 §)

Palvelukohtainen osio – lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen omaishoitajan vapaan ajalle

Yleistä omaishoidon tuesta

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuen myöntämisen lähtökohtana on, että hoidettavan omainen/läheinen haluaa ryhtyä omaishoitajaksi.

Päätöksen omaishoidon tuen myöntämisestä tekee Porin perusturvan omaishoidon palveluohjaaja. Palvelun tarve arvioidaan omaishoidettavan luona tehtävällä kotikäynnillä. Mikäli myöntämisperusteet täyttyvät, omaishoidon palkkio maksetaan omaishoitajalle. Omaishoitajille maksettavien hoitopalkkioiden suuruudesta ja omaishoitajan oikeudesta vapaaseen säädetään omaishoidon tuesta annetussa laissa, myöhemmin omaishoitolaki (937/2005).

Omaishoitolain 4 §:n mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kaksi tai kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että omaishoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- ja terveystalvaku- ja tai saaden kuntoutusta ja opetusta.

Porin perusturvassa omaishoitajalla on mahdollisuus valita omaishoidon vapaan järjestäminen kunnallisessa hoidossa, perhehoidossa tai sijaisomaishoitona. Vaihtoehtona omaishoidon vapaalle on palveluseteli, jonka omaishoitaja voi halutessaan valita. Palvelusetelipalvelu järjestetään ottaen huomioon omaishoitajan ja omaishoidettavan yksilölliset toivomukset.

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntäminen perustuu Porin perusturvalautakunnan harkintaan. Porin perusturvalautakunta päättää omaishoidon tuen kulloinkin voimassa olevat myöntämisperusteet.

12.2 Palvelusetelillä järjestetty lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Lyhytaikaisella asumispalvelulla tarkoitetaan lyhyttä jaksoa tarvittaessa palveluasumisen yksiköissä. Lyhytaikaishoidon tavoitteena on tukea kotona selviytymistä, jonka vuoksi tulee asiakkaiden toimintakykyä ylläpitää kuntouttavan ja virikkeellisen toiminnan avulla. Lyhytaikaista asumispalvelua myönnetään omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi.

Omaishoitaja voi valita omaishoidon lakisääteisten vapaapäivien käyttötavaksi palvelusetelin, jonka avulla omaishoidettavan hoito voidaan hoitajan vapaan aikana järjestää. Palveluseteli myönnetään omaishoidettavalle. Palvelusetelillä omaishoitaja voi ostaa omaishoidettavalle lakisääteisten vapaiden aikaisen hoidon niissä yksityisissä palveluasumisyksiköissä, jotka Porin perusturva on hyväksynyt palveluntuottajiksi. Omaishoidon palveluohjaaja ohjaa omaishoitajaa palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa, omaishoitaja saa ohjeet myös kirjallisena.

Palvelusetelin arvo on 130 €/vapaapäivä. Palvelusetelillä järjestettävän omaishoidon vapaan aikaisen sijaishoidon omavastuuosuus saa olla korkeintaan asiakasmaksulain mukainen 11,40 € ja omavastuun omaishoitaja maksaa palveluntuottajalle. Palveluntuottajan omaishoitajan vapaan aikaisen lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen vuorokausihinta voi olla enintään 141,40 €. Yksi

vapaapäiväoikeus oikeuttaa yhden vuorokauden mittaiseen hoitoon palveluasumisyksikössä. Hoitovuorokaudella tarkoitetaan saapumisajankohdasta seuraavaa 24 tunnin jaksoa. Jos palvelusetelillä myönnettyjä vapaapäiviä jää käyttämättä, voi omaishoitaja käyttää ne myöhempien vapaapäivien järjestämiseen puolen vuoden aikana.

Palvelusetelillä myönnettyjä vapaapäiviä ei voi käyttää siltä kalenterikuukaudelta, jolloin omaishoidettavan hoitovastuu on muualla kuin omaishoitajalla (esimerkiksi sairaalassa). Omaishoitajan tulee ilmoittaa muutoksista palveluohjaajalle ja palveluntuottajalle.

12.3 Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokauden tarvitsemat hoiva- ja hoitopalvelut sekä tukipalvelut. Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden ennalta ehkäisevään terveydenhoitoon ja sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Henkilökunnan on läsnä ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Asiakkaita hoidetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti kuntouttavalla työotteella. Suunnitelman tavoitteena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä ja se kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Huolenpitoon sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluntuottajalla tulee olla osaamista muistisairaiden (esim. muistisairaana hyvän hoidon kriteerit, Muistiliitto ry) ja/tai erityisosaamista kehitysvammaisten ja vammaisten hoitamisesta.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa lyhytaikaisjakson aikana asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelma perustuu kattavaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn arviointiin. Suunnitelmassa määritellään

perushoidon- ja hoivan palvelut ja muut asiakkaan arkea tukevat seikat sekä asiakkaan voimavarojen tukeminen ja tavoitteet.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Suunnitelma koostuu asiakkaan palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, suun ja ihon hoidosta huolehditaan päivittäin. Perushygieniatuotteet (shampoo, saippua ja pesuvoide) kuuluvat palveluun ilman lisäkustannuksia.

Palveluun sisältyy sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet, terveydentilan arviointi ja sen vaatimat toimenpiteet. Asiakkaan toimintakykyä seurataan yhdessä sovitulla soveltuvilla mittareilla.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisesta lääkehuollosta (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (14/2015). Asiakas maksaa lääkkeensä, mutta niiden jakelusta ei saa aiheutua erillisiä kustannuksia.

Ulkoilu ja harrastukset tulee liittää osaksi hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ulkoilutuokiot dokumentoidaan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua Palveluntuottajan järjestämään säännölliseen virkistystoimintaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan elämänsä historiaan tutustutaan ja hänen kanssaan keskustellaan elämäntavoista ja tottumuksista. Asiakkaat saavat elää tottumallaan päivärytmillä kuitenkin niin, ettei heidän terveytensä vaarannu. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmeno sekä lepoajoistaan. Asiakkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla asiakkaan huoneeseen. Asiakkaiden yksityisyys turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

Asiakkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnista huolehditaan. Asiakkaan henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asiakkaan lupa. Asiakkaan hoitotahtoa kunnioitetaan. Rajoitustoimenpiteistä ja niiden määräaikaisesta käytöstä keskustellaan aina asiakkaan/omaisen kanssa ja päätöksen menetelmistä ja niiden käytöstä ja käytön aikaisesta seurannasta tekee lääkäri. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan asiakirjoihin.

Hoitotarvikkeet, inkontinenssituotteet ja apuvälineet

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin Porin kaupungin kuntalaisia, mikäli asiakas täyttää Porin kaupungin perusturvalautakunnan kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitotarvikejakelua koskien.

Hoitotarvikejakeluna asiakas saa sovitun määrän inkontinenssitilanteita samoin perustein kuin kunnassa kotona asuvat henkilöt maksutta. Muilta osin hän kustantaa tuotteet itse.

Palveluntuottaja järjestää itse toiminnan edellyttämät asianmukaiset laitteet, hoitotarvikkeet ja apuvälineet (esimerkiksi ulkoilua varten yhteiskäyttöisiä pyörätuoleja, tarvittava määrä potilasnostureita ja seisomanojanostimia, asukkaiden peseytymistä varten tarvittavia suihkutuoleja jne.). Palveluntuottajan apuvälineiden laatu ja määrä tulee olla asiakkaiden toimintakykyä ja hoitosuutta vastaava.

12.4 Tilat ja kalusteet

Tilojen vähimmäisvaatimukset

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymästä toimiluvasta tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan, luvanvarainen palveluala: vanhusten/ vammaisten/kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja).

Tilojen tulee vastata asiakkaiden hoidontarpeita, ja asumisen tulee olla perinteistä laitoshoidon kodikkaampaa. Tiloissa tulee voida oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi sekä turvallisesti. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän, asiakkaan tulee pystyä liikkumaan tiloissa esteettömästi. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Palveluntuottajan tiloissa on oltava tarvittava määrä yhteistiloja virkistystoimintaan sekä yhteisten tilaisuuksien järjestämiseen asiakkaille. Yhteistilojen kalusteet ovat tukevia ja materiaalit turvallisia.

Palveluntuottajalla on oltava tila turvallisen lääkehoidon järjestämiseksi sekä asiakkaan hoitoon liittyvien ja muuta arkaluontoista tietoa sisältävien asiakirjojen säilytystilat.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on kunnossapito- sekä seurantajärjestelmä. Vastuuhenkilöt on nimetty. Palveluntuottaja vastaa kaikista talon tilojen kiinteistöhuollosta sekä varmistaa toiminnan vaatiman turvallisuustason ylläpidon. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Asiakkaan henkilökohtainen tila ja kalusteet

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät inva-mitoitetut hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Asukashuoneiden tulee olla riittävän tilavia vähintään 20 m².

Asiakkaan asumiseen kuuluvat palveluntuottajan taholta sähkössäätöinen hoitosänky, hygieniapatja sekä vuode-, liinavaatteet ja pyyheliinat.

12.5 Puhtauspalvelut

Siivous

Asiakkaan huoneen ja wc-tilojen siisteydestä huolehditaan päivittäin. Siivouksesta huolehditaan vähintään yksi kertaa viikossa ja vuosittaisesta suursiivouksesta.

Yhteisten tilojen siisteys ja ikkunoiden pesu kuuluvat asumisen peruspalveluun. Palveluntuottajalla tulee olla siivoussuunnitelma, jossa siivoustehtävät määritellään tarkemmin. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutusta on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.

Palveluntuottaja järjestää kustannuksellaan yksikössä tarvittavat siivousaineet - ja tarvikkeet, roskapussit, saippuat ja wc-paperit sekä käsien desinfiointiaineet.

Pyykkiholto

Palveluntuottaja vastaa kaikkien tavallisen konepesun kestävien tekstiilien pesusta kustannuksellaan. Palveluntuottaja sopii asiakkaan tai hänen asianhoitajansa kanssa tavallisesta konepesusta poikkeavaa pesua vaativien tekstiilien pesusta/huollosta. Palveluntuottaja vastaa eristyspyykin huollosta.

12.6 Ateriat

Palvelun hintaan kuuluu kaikki päivän ateriat: aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala yhteisessä ruokailutilassa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille.

Ruokahuollossa sitoudutaan valtakunnallisiin ravintosuosituksiin. Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus välipaloihin, myös yöaikaan. Yksiköissä huolehditaan, että yöaikainen paastoaika ei muodostu yli 11 tuntia.

Asiakkaiden ruokailutilanteelta odotetaan kiireettömyyttä ja ruokailussa avustamista tarpeen mukaan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla halutessaan yksikön yhteisissä tiloissa sijaitsevassa ruokailutilassa tai omassa huoneessaan.

Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan ravitsemuksellisuus, sesongit, juhlapyhät ja asiakkaiden toiveet. Ruokalista on minimissään viiden viikon kiertävä lista. Ruokalistat ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Leipä-, juoma- ja levitevaihtoehdoissa on huomioitava asiakkaiden tottumukset.

Aterioilla tarjottavaan tuoreannokseen tulee sisältyä säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja. Henkilökunta huolehtii asiakkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnon saannista. Palveluntuottaja on määritellyt menettelytavat, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (361/95) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit, mikäli henkilökunta osallistuu ruuanvalmistukseen ja jakeluun. Pyhä- ja juhlapäivien aterioiden tulee erota arkiruuasta.

Asiakkaiden tulee saada ruokaa yksilöllisten tarpeidensa mukaan, jotta ruoka täyttää heidän energian- ja ravintoaineidentarpeensa.

12.7 Henkilöstö

Palveluntuottajan toimintayksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa ja asetuksessa sekä terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa vaadittu kelpoisuus (L sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 817/2015 ja asetus 153/2016 sekä L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994). Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottaja on nimennyt vastuuhenkilön yksikköön, joka työskentelee yksikössä täysipäiväisesti. Vastuuhenkilöllä on ylempi sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto, sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto ja vähintään kahden vuoden työkokemus vanhus-/vammais- tai kehitysvammatyöstä sekä kokemusta/koulutusta esimiestyöstä.

Sairaanhoitajan kelpoisuuden omaavan henkilön tulee olla työvuorossa seitsemänä päivässä viikossa.

Hoitohenkilöstön mitoituksen on vastattava asiakkaiden hoidon tarvetta, joten mitoitus on 0,6-1,0 hoitajaa/asiakasta kohden. Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- ja terveysalan koulutus. Muu henkilökunta kuten esimerkiksi hoiva-avustajat, sisällytetään mitoitukseen sillä osuudella, mikä kuuluu välittömään asiakkaan hoito- ja hoivatyöhön, kuten avustamiseen ruokailussa ja hygieniassa. Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat lasketaan henkilöstömitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettu vähintään 2/3. Mahdollisen työllistämistavoitteen kautta työllistetyt henkilön työpanosta ei oteta mitoituslaskelmissa huomioon.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Palveluntuottajan nimeämä vastuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maksimissaan 50 %)
- Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran
- Palveluyksikön henkilöstömitoitusta tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla
- Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan

Henkilökunnalta vaadittavia muita osaamisvaatimuksia:

- Henkilökunnalla tulee olla hyvä suomen kielen taito. Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta.
- Työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassit.
- Henkilökunnan ensiapuvalmiudet tulee olla jatkuvasti ajan tasalla.
- Henkilökunnan lääkeluvat ovat voimassa.
- Henkilökunnalla, mukaan lukien sijaiset, on voimassa tartuntatautilain vaatimat rokotteet.
- Henkilökunta on perehtynyt yksikön pelastussuunnitelmaan ja turvallisuusselvitykseen. Henkilökunta on saanut koulutusta alkusammutuksesta.
- Henkilökunnalla on gerontologisen hoitotyön osaamista ja osaaminen mm. muistisairaiden hoitamiseen
- Henkilökunnalla on osaaminen saattohoidon järjestämiseen (kirjallinen toimintaohje)

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki -rekisteristä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä lääkehoidon luvista on ajan tasalla oleva luettelo.

Ateria-, siivous- ja kiinteistöpalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.

Palveluntuottaja toimittaa Porin perusturvalle henkilöstöluettelo nimikkeineen, työsuhteen luonteesta (kokoaikainen/osa-aikainen), koulutustietoineen ja tehtävänkuvineen sekä täydennyskoulutus- ja perehdytysuunnitelman.

12.8 Turvallisuus

Palveluntuottajan toimintayksikössä on riittävästi asiakkaiden hoidon tarpeiden edellyttämää henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakkailta on käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai turvapuhelin. Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan. Asiakkaiden turvallisuus on varmistettu (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta). Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus asiakkaan turvallisuuden varmistamisesta, jos rajoitteita joudutaan käyttämään.

Palveluntuottajalla on kirjallinen ajan tasalla oleva lääkehoitosuunnitelma (*Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 14/2015 mukainen*) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja STM:n *Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa (14/2015)* on opastettu.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmällä. Seurantajärjestelmällä tarkoitetaan laitteiden omatoimista seurantaa siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, valvontaohjelmien ja valmistajan määrittelemät ohjeet. Seurantajärjestelmällä tarkoitetaan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi suunniteltujen menettelyiden kirjallista kuvaamista ja siinä käytettäviä asiakirjoja. *Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010 ja Valvira:n määräys 2/2010*. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Kunnossapitoon on nimetty vastuhenkilö.

Palveluntuottajalla on yksikössä ensiaputilanteisiin tarvittavia tarvikkeita (puhdistusainetta, laastareita, sidoksia, saksia, atuloita). Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilökunta osaa toimia asukkaan toimintakyvyn äkillisesti heikentyessä.

Palveluntuottajalla on suunnitelma riskien hallinnasta (poikkeusolot, vaara- ja uhkatilanteet, henkilöstön poissaolojen aika).

Palveluntuottajalla on paloviranomaisten vaatimusten mukaiset paloturvallisuuteen liittyvät järjestelmät mm. sprinkler- järjestelmä ja automaattinen paloilmoinjärjestelmä. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ovat pelastusviranomaisten hyväksymät. Henkilökunta harjoittelee poikkeustilanteissa toimimista ja saa mm. paloturvallisuuskoulutusta vähintään kerran vuodessa. Palveluntuottajalla on oltava valmius varageneraattorin kytkentään poikkeustilanteiden varalta turvallisuuden ylläpitämiseksi. Palveluntuottaja on nimennyt turvallisuudesta vastaavan henkilön.

Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin on nimetty. Koulutuksista ja harjoituksista pidetään kirjaa. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus eristystilojen järjestämiseen (esim. epidemian aikana). Yksikössä on kirjalliset hygieniaohjeet ja hygieniasta vastaava henkilö on nimetty.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

13 Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

Laskuttaminen

Arvolisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaalapalvelun myymisestä.. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palveluiden ja tavaroiden myymisestä .Asiakkaan laskuun ei lisätä arvolisäveroa. Arvolisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. verohallinnon ohjeesta: Sosiaalihuoltopalvelujen arvolisäverotus 2.4.2019.

Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa Porin perusturvaa toteutuneista hoitovuorokausista jälkikäteen koontilaskuna. Palveluntuottaja laskuttaa Porin perusturvaa ja asiakasta palvelusetelin myöntämispäivänä voimassa olevien hinnastojen mukaisesti. Laskussa tulee olla tilausviite (T20-1678 vanhuspalvelut tai T20-1754 vammaispalvelut) ja palse.fi-portaalissa muodostettu laskuviite (OHTUK-xxxxx).

Laskutus tapahtuu ensisijaisesti verkkolaskuna. Verkkolaskuttaminen säästää luontoa ja on sekä lähettäjälle että vastaanottajalle nopeampaa ja edullisempaa kuin paperilaskujen käsittely.

Palveluntuottaja toimittaa kopion YEL-todistuksesta vuosittain aina ensimmäisen laskun yhteydessä.

Porin kaupungilla on yksi verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuosoite 003701373239
Verkkolaskuoperaattori Basware
Välittäjän tunnus BAWCFI22

Laskulla tulee mainita T-alkuinen tilausviite. Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen (omaishoitajan vapaan ajalle) tilausviite on vanhuspalveluiden osalta T20-1678 ja vammaispalveluiden osalta T20-1754.

Tilausviite tulee olla verkkolaskuaineistossa FInvoice-kentässä BuyerReferenceIdentifier tai kentässä OrderIdentifier (tai TEAPPS-kentässä INVOICE/HEADER/BUYER_REFERENCE). Tähän kenttään ei tule laittaa muuta tekstiä.

Mikäli palveluntuottajalla ei vielä ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja:

Porin kaupungille voi tehdä verkkolaskuja Baswaren maksuttoman toimittajaportaalin kautta <https://portal.basware.com>

Toimittajaportaalin käyttäjäksi rekisteröidytään osoitteessa https://portal.basware.com/open/Porin_kaupunki

Laskun nopean käsittelyn varmistamiseksi tulee Ostajan viite- kohtaan kirjoittaa T-alkuinen tilausviite.

Lisätietoja:

Sarastia Oy puh. 020 6399 400 tai <https://asiakaspalvelu.sarastia.fi/asiakaspalvelu/yritykset>

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvottelusta sekä mahdollisesta perinnästä. Porin kaupungin perusturva ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Maksuajat

Lasku tulee toimittaa Porin perusturvalle laskutettavaa palvelua seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Maksuaika on 14 vrk laskun saapumisesta lukien. Laskuihin ei lisätä laskutus yms. lisiä. Laskuna käytetään verkkolaskua, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu. Kunta on velvollinen suorittamaan korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron, mikäli maksusuoritus viivästyy.

Kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet hoitovuorokaudet palse.fi-portaaliin viiden (5) päivän sisällä hoidon toteutumisesta.

Palse.fi-portaali muodostaa koontilaskuviitteen toteutuneeksi kirjattujen tapahtumien perusteella.

Kustannusten muodostuminen

Porin perusturva suorittaa palveluista korvauksen palveluntuottajalle käytettyjen hoitovuorokausien mukaan. Yksi vapaapäiväoikeus oikeuttaa yhden vuorokauden mittaiseen hoitoon palveluasumisyksikössä. Hoitovuorokaudella tarkoitetaan saapumisajankohdasta seuraavaa 24 tunnin jaksoa. Aterioiden tulee sisältyä ilmoitettuun hoitovuorokauden hintaan. Aterioiden osuus on kuitenkin eriteltävä.

Asiakkaan kustannukset:

Asiakas maksaa itse palvelusetelin mahdollisen ylittävän osuuden sekä muut mahdollisesti ostamansa lisäpalvelut suoraan palveluntuottajalle.

14 Yhteistyö Porin perusturvan kanssa

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Porin perusturvan kulloinkin voimassa olevia palvelutoimintaa koskevia ohjeita. Porin perusturva valvoo toimintaa ja tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Porin perusturvalle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Palveluntuottaja osallistuu Porin perusturvan järjestämään asiakastytyväisyyskyselyyn.

15 Asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä. Reklamaatiot ja niihin annetut vastineet tehtyine toimenpiteineen tulee toimittaa Porin perusturvalle neljännesvuosittain kirjallisesti.

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta Porin perusturvalle palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan tulee tiedottaa asiakkaita ja tarvittaessa heidän omaisiaan/läheisiään sosiaaliamiehen/potilasiamiehen palveluista. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

16 Hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa hoitovuorokauden hintansa palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Palvelujen hintoja voi kuitenkin kesken vuoden alentaa. Porin perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain maaliskuussa. Palveluntuottaja voi päivittää hintojaan kerran vuodessa, Porin perusturvan arvojen tarkistuksen jälkeen.

Ympäri vuorokautisessa asumisyksikössä tuotettavassa hoidossa kaikki ateriat ja asiakkaan tarvitsema hoito ja hoiva sekä huoneen siivous tulee sisällyttää palveluntuottajan ilmoittaman hoitovuorokauden hintaan.

17 Päätöksentekijän riippumattomuus

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

Liite 1. Vastuunjakotaulukko

| Vastuutaulukko | Vastuutaho | | | Lisätietoja |
|--|------------|-------------------|---------|--|
| | Kunta | Palvelun tuottaja | Asiakas | |
| Tilat ja kalusteet | | | | |
| Yhteisten tilojen kalusteet ja sisustus | | x | | |
| Asukashuoneen kalusteet ja sisustus | | x | | |
| Sähkösäätöinen hoitosänky ja hygieniapatja | | x | | Erikoispatjat (esim. vaihtuvapaineiset patjat) Kunnan ohjeistus |
| Siivous- ja kunnossapito | | x | | Asiakkaan huoneen ja wc:n tilojen siisteys päivittäin, siivous 2xviikossa, suursiivous ja mm. ikkunoiden pesu vuosittain |
| Siivous, pesu- ja puhdistusaineet, siivousvälineet | | x | | |
| Wc-paperit, käsipyyhkeet | | x | | |
| Jätehuolto | | x | | |
| Kiinteistön ja irtaimiston vakuutukset | | x | x | Asiakas vastaa oman irtaimiston vakuuttamisesta. |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | | | | Palveluntuottaja vastaa kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta. |
| Vastuuvakuutukset, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset | | x | | Asiakas kustantaa mahdolliset omat henkilökohtaiset vakuutukset |
| Turvajärjestelmät (paloturvallisuus, ovien lukitusturvallisuus, kulunvalvonta, hoitajakutsu/turvapuhelin) ja riskien hallinnan suunnitelma | | x | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Hoido- ja hoivapalvelu sekä tukipalvelut | | | | |
| Lääkkeet | | | x | |
| Hoitotarvikkeet | x | | x | Kunnan ohjeistus |
| Inkontinenssisuojat | x | | x | Kunnan ohjeistus ilmaisjakelusta, muut asiakas kustantaa |
| Peruspeseytymisvälineet; nestesaippua, shampoo ja hoitoaine, pesuvoide, pesulaput, pefletit, käsidesinfektio | | x | | |
| Henkilökohtaiset hygieniatuotteet | | | x | |
| Apuvälineet (asiakaskohtaiset) | | | x | Asiakas tuo omat apuvälineensä |
| Apuvälineet (yhteiset) | | x | | |
| Henkilökunnan ja vierailijoiden käsidesinfektio- ja käsiensuunainaineet sekä suojaimet | | x | | |
| Vuode-, ja liinavaatteet, pyyheliinat | | x | | |
| Vaatteet ja jalkineet | | | x | |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|
| Pyykkihuolto | | x | | Asiakkaan kanssa sovitaan vaativien tekstiilien huollosta. Palveluntuottaja vastaa eristyspyykin huollosta. |
| Muu | | | | |
| Laadunvalvonta | x | x | x | Kunta valvoo Palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa omavalvonnasta. Asiakas osallistuu kunnan Palveluntuottajalta edellyttämiin asiakas- ja muihin kyselyihin. |
| Asiakkaan rahavarojen hoitaminen | | x | x | Palveluntuottajalla on toimintaohje rahavarojen käsittelystä |
| Hoitopäivien laskutus | | x | | Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon suuruuden verran sekä asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta sekä mahdollisista asiakkaan ostamista lisäpalveluista |

Liite

Omaishoidon lakisääteisten vapaiden palvelusetelihakemukseen liitettävät asiakirjat

- Aluehallintoviraston toimilupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen tuottamisesta
- Ennakkoperintärekisteri ja y-tunnus
- Veroviranomaisen todistus verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinko- tai muu riittävä vastuuvakuutus
- Todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus)
- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo, jossa on nimeke, rekisteröintinumero ja koulutustiedot (ensiapukoulutus, LOVE)
- Vastuulääkärin allekirjoittama ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- Selvitys käytettävistä alihankkijoista
- GDPR:n mukainen seloste henkilötietojen käsittelystä tai tietosuojaseloste

