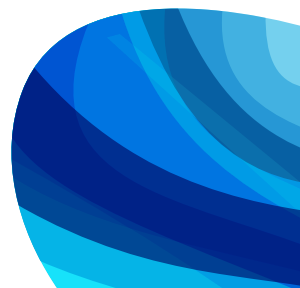


# Perusturvan toimialan palvelusetelien sääntökirja



22.5.2019

# JYVÄSKYLÄ



# Sisältö

<b>1. Johdanto</b>	<b>8</b>
<b>2. Sääntökirjan yleinen osa</b>	<b>9</b>
2.1 Määritelmät	9
2.2 Asiakkaan asema	9
2.3 Palveluntuottajan velvoitteet	9
2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen	9
2.3.2 Luotettava kumppani -palvelun käyttäminen	9
2.3.3 Vakuutusurva	10
2.3.4 Toimitilat	10
2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen	10
2.3.6 Henkilökunta	10
2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen	10
2.3.8 Tiedonanto Jyväskylän kaupungille	10
2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö	11
2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset	11
2.3.11 Markkinointi	11
2.3.12 Lainsäädäntö	11
2.3.13 Valmiussuunnitelma	11
2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut	11
2.5 Vastuu virhetilanteista	12
2.6 Jyväskylän kaupungin antamat tiedot palveluntuottajalle	12
2.7 Laskutus	12
2.8 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet	12
2.9 Jyväskylän kaupungin velvoitteet	12
2.10 Verotus	13
2.11 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen	13
<b>3. Palveluntuottajaksi hakeutuminen</b>	<b>14</b>
<b>4. Palvelukohtainen osa</b>	<b>14</b>
<b>5. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli</b>	<b>16</b>
5.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	16
5.2 Palvelun järjestäminen	16
5.3 Palvelun sisältövaatimukset	17
5.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	17
5.5 Henkilöstön muu osaaminen	17
5.6 Rikostaustan selvittäminen	17
5.7 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	18
5.8 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen	18
5.9 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	18
5.10 Palvelupalautteen toimittaminen	18
5.11 Palvelukohtaiset vaatimukset	19
5.12 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	19
5.13 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	19
5.13.1 Ilmoitusvelvollisuus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus	19
5.13.2 Palvelun peruuntuminen	19

<b>6. Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli</b>	<b>21</b>
6.1 Palvelun kuvaus ja myöntämisperusteet	21
6.2 Palvelun sisältövaatimukset	21
6.2.1 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot	21
6.2.2 Ateriapalvelu	22
6.2.3 Tukipalvelut	22
6.2.4 Turvallisuus	22
6.2.5 Siivous ja pyykkihuolto	23
6.2.6 Virkistystoiminta, kuntoutus ja kuntouttava työote	23
6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	23
6.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	24
6.5 Palvelusetelin arvo	24
6.6 Laskutus ja palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	25
6.7 Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen	25
6.8 Laadunhallinta, valvonta	25
6.9 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	26
6.10 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	26
<b>7. Lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluseteli</b>	<b>27</b>
7.1 Palvelun kuvaukset ja myöntämiskriteerit	27
7.2 Palvelun sisältövaatimukset	27
7.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	27
7.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	28
7.5 Palveluseteleiden arvot ja matkakorvausten määräytyminen	28
7.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	28
7.7 Työskentelyyn liittyvän palautteen toimittaminen	29
7.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	29
7.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	29
<b>8. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli</b>	<b>30</b>
8.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	30
8.2 Palvelun sisältövaatimukset	30
8.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	30
8.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	32
8.5 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen	32
8.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	32
8.7 Hoitopalautteen toimittaminen	33
8.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	33
8.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	33
<b>9. Omaishoidon tuen palveluseteli</b>	<b>34</b>
9.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	34
9.2 Palvelun sisältövaatimukset	34
9.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	34
9.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	35
9.5 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen	35
9.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	35
9.7 Hoitopalautteen toimittaminen	35
9.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	35
9.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	35
9.10 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	36

<b>10. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli</b>	<b>37</b>
10.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	37
10.2 Palvelun sisältövaatimukset	37
10.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä tilastointitapahtumat ja kirjaukset Efficaan	38
10.4 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sisällöt	38
10.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	39
10.6 Säännöllisen kotihoidon palveluntuottajalle asetettavat vaatimukset	40
10.7 Henkilöstön pätevyyden ja rikostaustan selvittäminen	40
10.8 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	40
10.9 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen	40
10.10 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin ja Effica-potilastietojärjestelmään	41
10.11 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	42
10.12 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	42
<b>11. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli (seniorit ja pitkäaikaissairaat)</b>	<b>44</b>
11.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	44
11.2 Palvelun sisältövaatimukset	44
11.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	44
11.4 Tietojärjestelmävaatimukset ja kirjaaminen	44
11.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	44
11.6 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen	45
11.7 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	45
11.8 Hoitopalautteen toimittaminen	45
11.9 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	45
<b>12. Tehostetun palveluasumisen palveluseteli</b>	<b>46</b>
12.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	46
12.2 Palvelun sisältövaatimukset	46
12.2.1 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä	46
12.2.2 Ateriapalvelu	47
12.2.3 Tukipalvelut	47
12.2.4 Turvallisuus	48
12.2.5 Siivous ja pyykkihuolto	48
12.2.6 Virkistystoiminta ja kuntouttava työote	48
12.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyys- ja mitoitusvaatimukset	49
12.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	49
12.5 Palvelusetelin arvo ja hoitotaso	50
12.5.1 Palvelusetelin arvon muutos	50
12.5.2 Hoitotaso	50
12.5.3 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	51
12.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	51
12.6.1 Palvelusetelin keskeytys säännöt ja laskutus	51
12.7 Laadunhallinta ja valvonta	52
12.8 Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen	52
12.9 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	53



<b>13. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palveluseteli</b>	<b>54</b>
13.1 Palvelun yleinen kuvaus	54
13.1.1 Käytettävät käsitteet	54
13.1.2 Myöntämiskriteerit	55
13.1.3 Palvelua käyttävät asiakkaat	55
13.2 Asumisen tuen palvelun yleiset sisältövaatimukset	55
13.2.1 Asiakkaan kohtelu	55
13.2.2 Palvelun toteuttamisen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma	56
13.2.3 Turvallisuus	56
13.2.3.1 Asiakasturvallisuus	56
13.2.3.2 Tilojen ja välineiden turvallisuus	56
13.2.3.3 Henkilöstö	57
13.2.4 Ateriapalvelu	57
13.2.5 Muut tukipalvelut	57
13.2.6 Poikkeustilanteet	57
13.3 Palveluntuottajan käyttämä henkilöstö	57
13.3.1 Vastuuhenkilö	58
13.3.2 Henkilöstön osaaminen	58
13.3.3 Henkilöstön määrä	58
13.4 Rajoitustoimenpiteet	58
13.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset	59
13.5.1 Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yhteisessä käytössä olevat tilat	59
13.5.2 Asiakkaan omassa käytössä oleva tila	59
13.6 Palvelusetelin arvo	60
13.6.1 Tuetun asumisen palveluseteli	60
13.6.2 Palveluasumisen palveluseteli	61
13.6.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli	62
13.6.4 Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen seteli	62
13.6.5 Tilapäinen asumisen tuki	63
13.7 Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus	63
13.8 Palvelusetelin arvon tarkistaminen	63
13.9 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin	64
13.10 Laadunhallinta ja valvonta	64
13.10.1 Palaute	64
13.10.2 Vahingonkorvaukset	64
13.10.3 Tiedottaminen	64
13.10.4 Asiakirjahallinta ja dokumentointi	65
13.10.5 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus	65
13.11 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	65
13.12 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	65
13.12.1 Palvelun edellyttämät ilmoitukset, luvat ja selvitykset	65
13.12.2 Noudatettava lainsäädäntö	66

<b>14. Suun terveydenhuollon palveluseteli</b>	<b>67</b>
14.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit	67
14.2 Palvelun sisältövaatimukset	67
14.2.1 Lohkeamat	67
14.2.2 Suun tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan perustuva hoito	67
14.2.3 Päivystyksen jatkohoito	68
14.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	68
14.3.1 Hammaslääkärit	68
14.3.2 Muu hoito- ja avustava henkilökunta	69
14.4 Palveluntuottajan toimintaa koskevat vaatimukset	69
14.5 Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat	69
14.5.1 Palvelusetelin arvo	69
14.5.2 Palvelusetelituotteiden hinnat	69
14.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskuviitteen muodostaminen palse.fi-portaalissa	69
14.7 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen	71
14.8 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot	71
14.8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	71
14.8.2 Palvelusetelin voimassaolo	71
14.8.3 Hoitoon pääsystä ilmoittaminen	71
14.8.4 Palvelun peruuntuminen	71
<b>15. Vammaisten hoitoavun palveluseteli</b>	<b>72</b>
15.1 Palvelun kuvaus	72
15.1.1 Vammaisten hoitoapu	72
15.1.2 Käytettävät käsitteet	72
15.2 Palvelusetelin myöntäminen	73
15.3 Palvelun sisältövaatimukset	73
15.3.1 Yleiset vaatimukset	73
15.3.2 Vammaisten hoitoapu	73
15.4 Palvelusopimus	74
15.4.1 Palvelusopimuksen sisältö	74
15.4.2 Palvelusopimuksen irtisanominen	74
15.4.3 Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot	74
15.4.4 Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset	74
15.5 Palvelun järjestäminen	74
15.5.1 Palvelun tilaaminen	75
15.5.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen	75
15.5.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus	75
15.5.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus	75
15.5.2.3 Palvelun viivästyminen	75
15.6 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset	75
15.6.1 Palvelusetelin arvo	75
15.6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen	75
15.7 Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset	75
15.7.1 Palveluntuottajan rekisteröityminen	75
15.7.2 Henkilöstön koulutus ja osaaminen	76
15.7.3 Rikostaustan selvittäminen	76
15.8 Palvelutapahtuman kirjaaminen Palse.fi-portaaliin	76
15.9 Laskutus	76
15.10 Toiminnan säädöstausta	76

<b>16. Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli</b>	<b>77</b>
16.1 Palvelun kuvaus	77
16.1.1 Henkilökohtainen apu	77
16.1.2 Käytettävät käsitteet	77
16.2 Palvelusetelin myöntäminen	78
16.3 Palvelun sisältövaatimukset	78
16.3.1 Yleiset sisältövaatimukset	78
16.3.2 Henkilökohtainen apu	79
16.3.3 Ammatillinen henkilökohtainen apu	79
16.4 Palvelusopimus	79
16.4.1 Palvelusopimuksen sisältö	79
16.4.2 Palvelusopimuksen irtisanominen	79
16.4.3 Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot	79
16.4.4 Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset	80
16.5 Palvelun järjestäminen	80
16.5.1 Palvelun tilaaminen	80
16.5.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen	80
16.5.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus	80
16.5.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus	80
16.5.2.3 Palvelun viivästyminen	81
16.6 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset	81
16.6.1 Palvelusetelin arvo	81
16.6.1.1 Henkilökohtainen apu	81
16.6.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu	81
16.6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen	82
16.7 Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset	82
16.7.1 Palveluntuottajan rekisteröityminen	82
16.7.2 Henkilöstön koulutus ja osaaminen	82
16.7.2.1 Henkilökohtainen apu	82
16.7.2.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu	82
16.7.3 Rikostaustan selvittäminen	82
16.8 Palvelutapahtuman kirjaaminen Palse.fi-portaaliin	82
16.9 Laskutus	82
16.10 Lainsäädäntö	83

# 1. Johdanto

Tämä sääntökirja sisältää Jyväskylän kaupungin perusturvan palvelusetelipalveluiden ehdot ja palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit. Sääntökirjassa määritellään asiakkaan asema, palveluntuottajan veloitteet sekä palvelusetelitoiminnan muut ohjeet. Jyväskylän kaupungin Perusturvalautakunta päättää palvelusetelipalvelujen perustamisesta ja lakkauttamisesta, palvelusetelihin liittyvistä ohjeista ja ehdoista sekä koordinoi yhteyksiä palveluntuottajiin. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi yritys hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelusetelikohtaisista osioista. Mahdolliset uudet käyttöönottavat palvelusetelit lisätään tämän sääntökirjan setelikohtaisiin osioihin sen jälkeen, kun perusturvalautakunta on hyväksynyt kunkin uuden palvelusetelin sisällön ja käyttöönoton.

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.

Sääntökirja perustuu Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran laatimaan palvelusetelin sääntökirjan yleiseen malliin, jonka perusteella tämä sääntökirja on muokattu huomioiden Jyväskylän perusturvan toimialan käytännöt, säännöt ja ohjeistukset.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin (152/1990), koskevat palveluntuottajia, jotka tuottavat lain 2 §:n määritelmän tarkoittamia terveydenhuollon palveluja. Samalla tavalla huomioidaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaki (1301/2014) niiden palveluiden tuottamisen osalta joita kyseiset lait koskevat.

JASMIINA KOSKELO





## 2. Sääntökirjan yleinen osa

### 2.1 Määritelmät

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

**Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka rahallinen arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista. Kunta määrittää palvelusetelin arvon. Palvelusetelistä annetun lain (569/2000) mukaan palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa huomioidaan kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta omana toimintana tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomiointiin ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a–10 c §:ssä säädetyllä tavalla; (30.12.2014/1306).

**Omavastuuosuudella** tarkoitetaan yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta sitä osuutta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityisiä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavia yrityksiä, järjestöjä tai yhteisöjä, jotka Jyväskylän kaupunki on hyväksynyt palvelusetelituottajiksi.

### 2.2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin.

Kunta tekee asiakkaalle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti palveluntuottajan ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Tätä sopimussuhdetta sääntelevät kuluttajaoikeuden ja yleiset sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Kunta selvittää asiakkaalle palveluseteliä myönnettäessä tämän aseman, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyys on mahdollista saattaa yleisen tuomioistuimen tai kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Terveydenhuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaslain mukaan potilaan hallinnollisia oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

### 2.3 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Jyväskylän kaupungin edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

#### 2.3.1 Tulkkipalveluiden käyttäminen

Käytäntönä on sopimuksen mukaisesti, että palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Niin sanottuja sukulaistulkkeja ei hyväksytä. Mikäli tulkin käyttämiselle ilmenee tarve, palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäjään, joka ilmoittaa palveluntuottajalle Monetrille välitettävän Jyväskylän kaupungin laskutusosoitteen. Monetran tulkkipalveluista löytyy tietoa osoitteesta [Tulkkipalvelut - Monetra Oulu](#)

#### 2.3.2 Luotettava kumppani -palvelun käyttäminen

Jyväskylän kaupunki edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden täyttymistä ja Luotettava Kumppani -palvelun käyttämistä. Luotettava Kumppani on Suomen Tilaja-vastuu Oy:n tarjoama sähköinen palvelu, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat aina ajan tasalla ja helposti tarkastettavissa. Palvelu on yritykselle maksullinen. Lisätietoa: <http://kampanja.tilajavastuu.fi/liity-luotettavaksi-kumppaniksi>

Jyväskylän kaupungilla on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa

olla yrityssaneerauksessa tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

### 2.3.3 Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa palvelusetelipalvelun edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vahinkojen varalta. Lakisääteisten vakuutusten lisäksi palveluntuottajalta edellytetään voimassa oleva vastuuvakuutus palvelusetelitoiminnassa aiheutuneiden vahinkojen varalle.

Jyväskylän kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa vahingon aiheuttanut palveluntuottaja.

Sääntökirjan mukaisia palveluita tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus.

### 2.3.4 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelusetelikohtaisiin osioihin on kirjattu palvelukohtaiset vaatimukset toimitilojen osalta.

### 2.3.5 Peruutusehdot ja hintatietojen ilmoittaminen

Palveluntuottaja määrittää peruutusehdot. Palvelukohtaiset peruutusehdot on ilmoitettava palse.fi-portaalissa. Mahdolliset setelikohtaiset tarkennukset peruutusehtoihin liittyen on kirjattu palvelusetelikohtaisiin osioihin. Palveluntuottajan on informoitava selkeästi palveluseteliä käyttävää asiakasta niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat peruuttamattomasta tai liian myöhään perutusta palvelusta. Peruutusehtojen pitää olla yleisen kuluttajansuojasääntelyn mukaiset.

Palveluntuottajia veloitetaan ilmoittamaan palvelusetelikohtaiset hintatiedot palse.fi-portaalissa sekä päivittämään niitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja sitoutuu pitämään kaikki tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin. Palveluntuottajalla on oikeus alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä kyseisestä palvelusetelistä vastaavaan tahoon.

Jyväskylän kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

### 2.3.6 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Tilaajalla on oikeus ennen työn aloittamista haastatella äidinkieleltään muu kuin suomenkielinen työntekijä kielitaitovaatimuksen toteutumisen varmistamiseksi. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, tilaaja voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa, millä muilla kielillä kuin suomella palvelu voidaan tuottaa.

Palveluntuottaja vakuuttaa, että palveluntuottaja taikka sen johdonhenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelituottajan tulee aina hyväksyttää alihankkija tilaajalla, ja pyytää tilaajalta kirjallinen suostumus alihankkijan käyttämisestä. Henkilökuntaa koskevat tarkemmat vaatimukset esitetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osioissa.

### 2.3.7 Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta säännöllisesti. Tulokset toimitetaan tilaajalle. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tilaaja varaa itselleen oikeuden määritellä oman asiakastytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan.

### 2.3.8 Tiedonanto Jyväskylän kaupungille

Palveluntuottajan tulee informoida Jyväskylän kaupunkia asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Ilmoitukset tulee viipymättä toimittaa Jyväskylän kaupungille, ellei lainsäädännössä tai osapuolten välillä ole nimenomaisesti ilmoituksen määräajasta sovittu. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Jyväskylän kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista

julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Ilmoitus tulee toimittaa kyseessä olevasta palvelusetelistä vastaavalle taholle.

### 2.3.9 Laadunvalvonta ja yhteistyö

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan laadukkaaseen käytäntöön perustuvien hoitomenetelmien mukaisesti sekä hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee informoida tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta ja palveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta sekä asiakasta että tilaajaa.

Yrityksellä tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö nimettynä siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Myös henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) sekä palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet tulee olla määriteltynä kirjallisesti.

### 2.3.10 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja asiakasrekisterin pidolle asetettavat edellytykset

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä ja varmistua siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään kulloinkin voimassa olevan henkilötietojen käsittelyä sääntelevän lainsäädännön ja rekisterinpitäjän tietosuojaohjeiden mukaisesti. Jyväskylän kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja toimii palvelusetelipalveluihin liittyvien henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Palveluntuottajan tulee erityisesti huomioida henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 voimaan tulleen tietosuojasetuksen (EU 2016/679) velvoitteet.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa). Palveluntuottajan tulee hyväksyä henkilötietojen käsittelysopimuksen ehdot hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä Jyväskylän kaupungin perusturva- ja palveluiden tietosuojaohjeet. Ohjeet sisältävät sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmat. Ohjeita noudatetaan jokaisen palvelun kohdalla sitä ohjaavan lainsäädännön mukaisesti riippuen siitä, käsitelläänkö palvelussa asiakas- vai potilastietoja (tuottajahakemuksen liitteenä palse.fi-portaalissa).

Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojasta sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö/henkilöt.

### 2.3.11 Markkinointi

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluun kohdistuvan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta palvelujen kysyntää. Markkinointi ei saa sisältää muihin palveluntuottajiin (julkisiin tai yksityisiin) kohdistuvia väitteitä, vertailua tai arvostelua. Palveluntuottaja on velvollinen aina selvittämään asiakkaalle tarkasti, mitkä palvelut sisältyvät palveluseteliin ja mitkä ovat mahdollisia itse maksettavia lisäpalveluita.

### 2.3.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä -ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

### 2.3.13 Valmiussuunnitelma

Palvelusetelituottajille on asetettu myötävaikutusvelvollisuus osallistua kriisitilanteissa voimavarojensa mukaan Jyväskylän kaupungin ja perusturvan toimialan valmiussuunnitelman mukaiseen kriisiaikaiseen toimintaan. Kriisiavun antaminen ja myötävaikutusvelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi palvelutuotannon ja muun kriisiavun kohdentamista asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa. Tilaa ja priorisoi ja kohdentaa palvelut kriisin laajuuden edellyttämällä tavalla. Ensijaisesti palveluntuottaja turvaa jo tuottamansa palvelusetelitoiminnan mukaiset palvelut ja hoitovastuullaan olevat asiakkaat. Tarvittaessa voidaan sopia myös muiden kuin palvelusetelituottajan hoitovastuulla olevien asiakkaiden hoidosta. Lisäksi tarvittaessa voidaan sopia erikseen lisäpalveluiden tuottamisesta ja niiden kustannuksista.

## 2.4 Palvelusetelioikeus ja asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli on henkilökohtainen ja sitä voi käyttää vain palvelusetelissä määritellyn tuotteen/palvelun hankkimiseen. Palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen on olennainen sopimusrikkomus, joka johtaa palvelusetelipalveluntuottajan statuksen purkamiseen. Asiakas maksaa itse ne tuotteet/palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Mikäli palvelusetelin arvo ei kata tuotteen/palvelun koko hintaa, asiakas maksaa itse palvelusetelin arvon ylittävän osuuden.

## 2.5 Vastuu virhetilanteista

Palveluntuottaja vastaa palvelusetelipalveluun liittyvistä virhetilanteista suoraan asiakkaalle.

## 2.6 Jyväskylän kaupungin antamat tiedot palveluntuottajalle

Palvelusetelien kohdalla lisätiedot kirjoitetaan erilliselle dokumentille, joka näkyy palveluntuottajalle portaalissa setelin aktiivoinnin jälkeen.

## 2.7 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneista palvelusetelipalveluista Jyväskylän kaupunkia. Palveluntuottaja muodostaa laskun omalla laskutusjärjestelmällään ja lähettää laskun Jyväskylän kaupungin verkkolaskuosoitteeseen. Palvelusetelilaskujen maksuehto on 14 vrk.

Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti. Palse.fi-portaalissa muodostetaan palvelusetelipalvelukohtainen koontilaskuviite. Palveluntuottaja muodostaa jokaiselle laskulle palse.fi-portaalissa uuden laskutukseen tarvittavan koontilaskuviitteen. Laskuun kirjataan viitteen lisäksi ainoastaan portaalista saatu kokonaissumma. Laskutus tapahtuu kerran kuukaudessa. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja.

Laskussa ei tarvitse eritellä palvelutapahtumia. Mahdolliset omavastuuosuudet palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta palse.fi-portaalissa ilmoittamansa hinnaston mukaisesti.

Niissä palvelusetelipalveluissa, joissa maksetaan matkakorvausta, palveluntuottaja täyttää matkaosuuksien tiedot palse.fi-portaaliin päivittäisten tapahtumakirjausten yhteydessä, jolloin matkakorvaus muodostuu osaksi laskutettavaa kokonaissummaa.

## 2.8 Hakemuksen hylkäämisperusteet ja sopimuksen purkamisperusteet

Hakemus hylätään tai jo tehty sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli palveluntuottaja olennaisesti rikkoo palvelusetelitoiminnan ehtoja, toimii vastoin sääntökirjaa tai jos jokin seuraavista toteutuu:

- On tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai taloutteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
- On antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä.
- Ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa

- On laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja.
- On väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle.
- On väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäättökseen vastaisesti.
- On toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti.

## Sopimuksen voimassaolo

Tuottajahakemuksen tehneen yrityksen tultua hyväksytyksi palveluntuottajaksi palveluiden tuottamissopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta. Irtisanoutumisilmoitus on toimitettava kirjallisesti sopimusosastolle.

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi vakavien sopimusrikkomusten ilmetessä tai kahden varoituksen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ei korjaa valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia erikseen ilmoitettavan ajan kuluessa. Käyttäessään alihankkijoita palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijan tulee täyttää samat lainsäädännön vaatimukset ja sääntökirjan edellytykset kuin palvelusetelituottajan. Sopimusrikkomukseen syyllistynyt osapuoli on velvollinen korvaamaan sopimusosastolle aiheutuneet vahingot.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle, vaan esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä ostajan tulee tehdä uusi hakemus palvelusetelituottajaksi Jyväskylän kaupungille.

Tästä sääntökirjasta aiheutuvat riidat Jyväskylän kaupungin ja palveluntuottajan välillä ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin nopeutettua välimiesmenettelyä koskevien sääntöjen mukaisesti Jyväskylässä noudattaen Suomen lakia.

## 2.9 Jyväskylän kaupungin veloitteet

Jyväskylän kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Palveluntuottajien rekisteri löytyy osoitteesta [www.palse.fi](http://www.palse.fi).

Jyväskylän kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat sekä omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus.

Jyväskylän kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Jyväskylän kaupunki hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Jyväskylän kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

## 2.10 Verotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- luovutetaan 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.

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.

## 2.11 Palvelun laadunvalvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Jyväskylän kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja tarvittaessa poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palvelu ei laadultaan vastaa sovittua tai sääntökirjan määräyksiä ei muutoin noudateta. Hyväksymiselle asetettujen edellytysten täyttymistä, tuotteiden ja palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata asiakastyytyväisyyskyselyillä ja mahdollisilla tarkastuskäynneillä. Julkisella yhteisöllä on oikeus tarkastaa palvelusetelituottajien tietoja ja tehdä suunniteltuja sekä ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä. Palveluntuottaja on veloitettu tekemään yhteistyötä valvovan tahon kanssa.

Jyväskylän kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Jyväskylän kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi muutosta koskevan päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti Jyväskylän kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Jyväskylän kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Jyväskylän kaupunki ottaa käyttöön uusia palvelusetelipalveluita, ne lisätään tämän sääntökirjan palvelusetelikohtaiseen osaan perusturvalautakunnan käsittelyn jälkeen.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



### 3. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajahaku tapahtuu sähköisesti osoitteessa [www.palse.fi](http://www.palse.fi). Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä ja kirjautumista [palse.fi](http://palse.fi)-portaaliin. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa. Rekisteröityminen tehdään kerran, minkä jälkeen portaaliin kirjaututaan rekisteröitymisen yhteydessä luodulla käyttäjätunnuksella ja salasanaalla. Yrityksen rekisteröinyt käyttäjä luo yrityksen muille työntekijöille omat käyttäjätunnukset ja määrittelee sopivat käyttäjäoikeusrajoitukset.

Hakuaika palvelusetelituottajaksi on jatkuva. Jyväskylän kaupunki käyttää Effector-palvelusetelijärjestelmää kaikkien Perusturvan toimialan palvelusetelien hallinnointiin. Järjestelmän käyttö-

sopimus on toistaiseksi voimassaoleva. Uudet tuottajahakemukset otetaan käsittelyyn viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Päätös palveluntuottajan hyväksymisestä/hylkäämisestä tehdään kolmen (3) kuukauden kuluessa. Päätöksestä lähetetään palveluntuottajalle ilmoitus sähköisesti hakemuksessa ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

Erillistä sopimusta ei laadita. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottajat, jotka täyttävät kaikki sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot (yrityksen yhteystiedot, toimitiloja koskevat tiedot ja hintatiedot) julkaistaan [palse.fi](http://palse.fi)-portaalissa.

### 4. Palvelukohtainen osa

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin setelin osalta palvelun kuvauksen ja myöntämiskriteerit, palvelun sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset, palvelusetelin arvon ja matkakorvausten määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle kussakin palvelussa voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen kun asiakkaan palvelutarve on kartoitettu. Palvelusetelillä tuotettavat käynnit tulee suorittaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

MERJA HUOVELIN





JYVÄSKYLÄ



JYVÄSKYLÄ



JYVÄSKYLÄ

JYVÄSKYLÄ

JYVÄSKY

## 5. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

### 5.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 19 §:n mukais- ta palvelua. Lain mukaan sillä tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lastenhoito voi olla esimerkiksi vauvanhoitoa tai leikki-ikäisen kanssa ulkoilua. Lastenhoidon lisäksi kotipalvelu voi olla välttämättömissä kotitöissä konkreettista auttamista, kuten ruuanlaittoa, pyykinpesua tai siivousta. Painopisteenä on perheen oman toimintakyvyn ylläpitäminen ja voimavarojen vahvistaminen, jolloin lähtökohdانا on perheen tukeminen ja avustaminen toiminnoissa, ei puolesta tekeminen. Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lähtökohdانا on lapsen vanhempien tai muiden huoltajien velvollisuus turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Kun lapsen vanhemmat tai muut huoltajat tarvitsevat tätä tehtävää varten apua johtuen laissa mainituista syistä, on perheellä oikeus saada avuksi kotipalvelua. Lapsiperheelle on järjestettävä välttämättömän kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista laissa mainittujen syiden vuoksi.

Kotipalvelu on suunnitelmallista ja kotipalvelujakson aikana pyritään perheen kanssa yhdessä sovittuihin tavoitteisiin, joita arvioidaan säännöllisesti. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin ja mahdollisten perheen muiden toimijatahojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Kotipalvelu on lapsiperheiden kotiin annettavaa palvelua, joka on tavoitteellista, suunnitelmallista ja määräaikaista yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista. Tämä tapahtuu perheen konkreettisella auttamisella sekä opastamalla perhettä lasten- ja kodinhoidossa ja vahvistamalla arjen hallintaa.

Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan myöntää tilapäisenä tai säännöllisenä palveluna. Palvelu alkaa tilapäisenä kotipalveluna. Kolmen kuukauden jälkeen myönnetään tarvittaessa säännöllistä kotipalvelua. Kotipalvelun myöntäminen perustuu aina palvelutarvearvioon.

#### Myöntämiskriteerit

- raskauteen tai synnytyksen liittyvä erityinen avuntarve
- aikuisen tai lapsen sairastumisesta johtuva avuntarve
- vanhemman väsymys tai uupumus
- äkillisestä erityistilanteesta tai kriisistä johtuva käytännön avuntarve
- muu erityinen tarve (arvioidaan yhdessä muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa)

#### Kotipalvelua ei myönnetä

- Päivähoitoikäisten lasten pitkittyneeseen lastenhoidolliseen tarpeeseen, vaan päivähoito on ensisijainen palvelu.
- Pienten koululaisten aamu-, iltapäivä- ja loma-ajoista johtuviin lastenhoitotarpeisiin.
- Vanhempien työssäkäynnin tai opiskelun mahdollistamiseksi tai terapia-, lääkäri- tai muiden asiointikäyntien ajalle. Asiointikäyntien ajalle kotipalvelua myönnetään vain erityisen harkinnan kautta.

Vanhemman kanssa pyritään löytämään muita vaihtoehtoja lastenhoidon järjestelyissä, muun muassa järjestöjen lastenhoitopalvelujen avulla.

#### Tilapäinen kotipalvelu

Tilapäinen kotipalvelu on lyhytkestoisiin, maksimissaan 3 kuukauden tilapäistarpeisiin tarkoitettua perheiden arjessa selviytymisen tukemista. Tilapäistä kotipalvelua voi saada maksimissaan 6 tuntia viikossa. Tilapäisen kotipalvelun tarkoituksena on auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti tai sen aikana voidaan arvioida pidempiaikaisten palveluiden tarvetta. Palvelun aikana perhe joko voimaantuu ja selviää itsenäisesti tai ohjataan tarvittaessa muiden pidempiaikaisten palveluiden piiriin. Tilapäinen kotipalvelu riittää avuksi suurimmalle osalle perheitä. Rajausten mukainen kotipalvelu ei riitä kaikkien perheiden kohdalla, jolloin on harkinnan käytön tarve.

#### Säännöllinen kotipalvelu

Säännöllinen kotipalvelu on tarkoitettu pidempiin ja välttämättömiin, kuitenkin aina määräaikaisiin, tuen tarpeisiin. Tilapäisen 3 kuukauden kotipalvelun lisäksi säännöllistä kotipalvelua on mahdollista saada 3 kuukauden ajan, maksimissaan 6 tuntia viikossa. Avun tavoitteena on vanhempien omien voimavarojen vahvistaminen. Säännöllisen kotipalvelun tarvetta on mahdollisuus arvioida myös kotikäynnillä. Työskentelystä laaditaan tavoitteellinen suunnitelma yhdessä muiden perheen kanssa toimivien tahojen kanssa. Perheen omat läheisverkostot kartoitetaan aina mahdollisimman hyvin. Rajausten mukainen kotipalvelu ei riitä kaikkien perheiden kohdalla, jolloin on harkinnan käytön tarve.

### 5.2 Palvelun järjestäminen

Asiakas hakee kotipalvelua soittamalla varhaisen tuen palveluohjauspuhelinnumeroon tai käyttämällä sähköistä asiointijärjestelmää Hyvistä. Palveluohjaaja arvioi kotipalvelun tarpeen tapauskohtaisesti, sisäisten toimintaohjeiden mukaisesti. Poikkeuksena voivat olla kiireelliset kotipalvelun tarpeet.

Pääsääntöisesti kotipalvelua voi saada arkisin klo 7–18 väliselle ajalle. Palvelu voidaan järjestää omana toimintana tai palvelusetelillä.

Palveluseteliportaaliassa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluohjaaja auttaa valinnassa.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen kotipalvelun tuottamisesta.

### 5.3 Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu tukemaan lapsiperheiden arkea. Palvelusetelin sisältö ilmenee palvelupäätöksestä/palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii Jyväskylän kaupungin määrittelemien yleisten tavoitteiden sekä asiakkaan palvelupäätöksessä määriteltyjen henkilökohtaisten tavoitteiden mukaisesti.

Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat ja välttämättömät hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen. Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

- lastenhoito, joka on mm. lapsen perushoitoa (peseytyminen, pukeminen jne.), leikkiä, ulkoilua
- ruuanlaittoapua
- välttämätöntä siivous- ja pyykinpesuapua.

Asiakas osallistuu aina siivoukseen yhdessä työntekijän kanssa toimintakykynsä sallimissa rajoissa, kyse ei ole siivouspalvelusta. Työntekijä ja vanhempi tekevät tarvittaessa työnjakoa siivouksen ja lastenhoidon välillä, mutta pyrkimys on yhdessä tekemiseen. Kotipalvelun käyntiajat on suunniteltava niin, että yhdessä tekeminen mahdollistuu. Suursiivoukselliset työt, kuten ikkunoiden pesu, saunan pesu tai isojen mattojen ulosvientti, eivät kuulu palveluun.

Palvelupäätökseen voidaan tapauskohtaisesti kirjata myös muita yksilöllisiä sisältöjä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi toistuva kauppassakäyntiapu, muuttopakkausessa auttaminen, asiakkaan kuljettaminen autolla, lasten harrastuksiin/päivähoitoon/kouluun kuljettaminen tai saattaminen, asiakkaan tukena oleminen esimerkiksi lääkärikäynnillä. Palveluntuottajalla ei ole lupaa tuottaa näitä sisältöjä asiakkaalle, jos päätöksessä ei ole näistä mainintaa.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa, että lasta kuljetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla. Palveluntuottajan tulee saada tähän kirjallinen lupa vanhemmalta. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Matkakuluja ei tässä tapauksessa voi laskuttaa Jyväskylän kaupungilta eikä kaupunki ole vastuussa kuljetustapahtumasta.

Jos palveluntuottaja tai asiakas havaitsee tarvetta muille kuin päätöksessä mainituille sisällöille tulee näistä olla yhteydessä palveluohjaajaan.

Sosiaalihuoltolain mukaisessa kotipalvelussa palveluntuottaja on velvollinen arvioimaan asiakkaan ja perheen tilannetta ammattillisesti ja käymään avointa keskustelua asiakkaan kanssa palvelun sisällöistä ja tavoitteista. Palveluntuottajan on otettava asiakkaan kanssa puheeksi mahdollisia työskentelyn aikana heränneitä huolia; tähän on mahdollista saada tukea palvelun myöntäjältä. Palveluntuottajalla on tärkeä rooli palvelutarpeen jatkon arvioinnissa. Laadukas arviointi tapahtuu vuoropuheluna asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun myöntäjän välillä. Palvelupalaute työvälineenä mahdollistaa osaltaan tätä.

### 5.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla ensisijaisesti sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Toiminnassa noudatetaan lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä sosiaalihuoltolaia (1301/2014).

### 5.5 Henkilöstön muu osaaminen

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassaolevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>).

Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat ensiaputaidot.

Palveluntuottaja täyttää hakemuksen kohtaan ”henkilöstö” tiedot henkilöstön koulutuksesta ja osaamisesta. Palveluntuottajan tulee pitää henkilöstöä koskevat tiedot ajan tasalla. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

### 5.6 Rikostaustan selvittäminen

Lasten kanssa työskentelyn johdosta rikosrekisteri voidaan tarkistaa palvelun vastuuhenkilöltä silloin, kun hän hakeutuu tuottajaksi ja toiminta alkaa. Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitää asiasta listaa, jonka kunnan viranomaisen voi halutessaan pyytää nähtäväksi.

## 5.7 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Palveluntuottajalla on käytössään asiakkaan osoittamat työvälineet ja tarvikkeet. Poikkeustilanteessa asiakkaan ja palveluseteliuottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuistossa tai muussa lapselle sopivassa paikassa.

## 5.8 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

Palvelusetelille on määritelty vähimmäis- ja enimmäistuntiarvot. Arkipäivätuntien osalta palvelusetelin arvo on vähintään 20 e/h ja enintään 32 e/h. Säännöllisessä kotipalvelussa palvelusetelin arvo määräytyy prosenttiperusteisen kuukausimaksutulokun mukaisesti. Vaikka asiakkaalle ei jäisi omavastuumaksua maksettavaksi, asiakas joutuu maksamaan palvelusetelin ja palveluntuottajan tuntihinnan välisen erotuksen käyttäessään palveluntuottajaa, jonka tuntihinta ylittää palvelusetelin enimmäisarvon. Ilta-, viikonloppu- ja yötuntien osalta palvelusetelin arvo on määritelty, kuten alla on mainittu.

Perusturvalautakunta hyväksyy kulloinkin voimassa olevat palvelusetelin minimi- ja enimmäisarvot.

Palvelusetelin minimiarvo

- Arkipäivä 20 e/h
- Arki-ilta 22,50 e/h
- Lauantai 24,38 e/h
- Sunnuntai 31,25 e/h
- Yö 26,88 e/h

Palvelusetelin enimmäisarvo

- Arkipäivä 32 e/h
- Arki-ilta 36 e/h
- Lauantai 39 e/h
- Sunnuntai 50 e/h
- Yö 43 e/h

Kilometrikustannukset sisältyvät palveluntuottajan tuntihintaan sillä osin kuin on kyse palveluntuottajan toimipaikan ja asiakkaan kodin välisistä matkoista. Palveluntuottaja ei voi erikseen laskuttaa näitä kilometrikuluja. Jos palveluntuottaja käyttää autoa asiakaskäynnin aikana esimerkiksi kaupassakäynnin yhteydessä, palveluntuottaja sopii etukäteen asiakkaan kanssa, korvaako asiakas kilometrikulut. Jyväskylän kaupunki ei korvaa näitä kilometrikuluja.

Jos asiakkaalle on määritetty henkilökohtaisen suuruinen omavastuumaksu, asiakas ei voi käyttää palvelusetelipäätöksellään useampaa erihintaista palveluntuottajaa. Tällainen tilanne on silloin kun asiakkaalle on määritetty:

- osittainen omavastuumaksu tilapäisessä palvelussa
- normaali omavastuumaksu säännöllisessä palvelussa
- osittainen omavastuumaksu säännöllisessä palvelussa.

Jos asiakas tällöin joutuu käyttämään kahta tai useampaa erihintaista palveluntuottajaa, asiakkaan täytyy hakea varhaisen tuen palveluohjauksesta eri palvelusetelipäätökset erihintaisia palveluntuottajia varten.

Silloin kun palvelu on myönnetty ilman omavastuumaksua tai asiakas maksaa normaalin omavastuumaksun tilapäisessä palvelussa, asiakas voi käyttää erihintaisia palveluntuottajia samalla palvelusetelillä.

## 5.9 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palveluseteliportaaliin 5 vrk kuluessa käynnistä. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä on omat käyttäjätunnukset portaaliin.

Palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaaliin asiakaskäynnin siten, että siitä ilmenee käynnin ajankohta (päivämäärä ja kellonai-ka) ja lyhyt kuvaus siitä, mitä kotikäynneillä on tehty.

## 5.10 Palvelupalautteen toimittaminen

Palveluntuottaja lähettää rakenteisen palautteen palveluseteliportaalin kautta tässä esitettyjen vaatimusten ja palse.fi-portaaliin tarkennettujen ohjeiden mukaisesti.

### Rakenteinen palautelomake 1.

#### Kotipalvelun toteuttamissuunnitelma

Suunnitelma kirjataan palveluseteliportaalin 1. lomakkeeseen. Palveluntuottaja luo asiakkaan kanssa suunnitelman, kuinka kotipalvelua perheessä toteutetaan ja kuinka asetetut tavoitteet saavutetaan.

### Rakenteinen palautelomake 2. Palvelupalaute

Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen. Palvelupalautteessa palveluntuottaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka suunnitellut sisällöt ja asetetut tavoitteet ovat toteutuneet kuluneen päätösjakson aikana. Samalla palveluntuottaja ja asiakas arvioivat kotipalvelun jatkoon tarvetta tuntimäärän, sisällön ja tavoitteiden osalta. Palveluohjaaja tekee kuitenkin lopullisen arvion kotipalvelun jatkosta. Palvelun jatko voidaan arvioida vasta palvelupalautteen saamisen jälkeen.

## 5.11 Palvelukohtaiset vaatimukset

**Tilapäisessä kotipalvelussa** palveluntuottaja antaa palvelupalautteen 2 viikkoa ennen palvelupäätöksen päättymistä, mikäli päätöksessä ei toisin ohjeisteta. Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen. Palveluohjaaja arvioi mahdollisen kotipalvelun jatkon vasta palautteen saatuaan.

**Säännöllisessä kotipalvelussa** palveluntuottaja kirjaa kotipalvelun toteuttamissuunnitelman 1 viikon sisällä ensimmäisestä asiakaskäynnistä lukien. Toteuttamissuunnitelma kirjataan palveluseteliportaalin 1. lomakkeeseen.

Palveluntuottaja antaa palvelupalautteen 2 viikkoa ennen palvelupäätöksen päättymistä, mikäli päätöksessä ei toisin ohjeisteta. Palvelupalaute kirjataan palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen. Palveluohjaaja arvioi mahdollisen kotipalvelun jatkon vasta palautteen saatuaan.

### Kertaluonteiset käynnit tai muut poikkeukselliset tilanteet

Kertaluonteisista käynneistä Jyväskylän kaupunki ei vaadi yleensä palvelupalautetta. Jos palvelupäätöksessä on määritetty, että palautelomakkeita ei vaadita, riittää, että palveluntuottaja kirjaa palveluseteliportaalin 2. lomakkeeseen ”Palvelu toteutunut” ja lähettää lomakkeen palveluohjaukseen. Näin järjestelmässä syntyy oikeus laskuttamiseen.

## 5.12 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi korottaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

Palveluntuottaja voi hakemuksellaan ilmoittaa hinnat päivä-, ilt- ja yöhintoina erikseen arkipäivien, lauantain ja sunnuntain osalta.

## 5.13 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

### 5.13.1 Ilmoitusvelvollisuus ja ennakollinen lastensuojeluilmoitus

Henkilöstö on tietoinen, että palveluntuottajan kaikilla työntekijöillä on lastensuojelulain 414/2007 25 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus kunnan sosiaaliviranomaisille, mikäli he tehtävässään ovat saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Henkilöstö on tietoinen, että ennen lapsen syntymää 25 §:n mukaisten ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakollinen lastensuojeluilmoitus, jos on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen.

### 5.13.2 Palvelun peruuntuminen

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

Mikäli asiakkaalla on tarve perua palveluntuottajan käynti, peruuntumisen tulee tapahtua palveluntuottajan määrittelemien sääntöjen mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa laskuttaa asiakasta ajoissa perutuista käynneistä eikä veloittaa käyntejä palveluseteliltä. Palveluntuottaja voi sopia asiakkaan kanssa korvaavan käynnin päätöksen voimassaoloajalle. Mikäli asiakas ei peru käyntiä ajoissa, voi asiakkaalle aiheutua lisäkustannuksia.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa palse.fi-portaalissa, jos kyseessä on asiakkaasta johtuva toteutumaton käynti, jota asiakas ei ole lainkaan peruuttanut tai peruuttaminen on tapahtunut aiheetta liian myöhään. Tieto ilmoitetaan tapahtumakirjauksen yhteydessä kirjaamalla Tarkenne-kohtaan, että kyseessä on toteutumaton käynti. Tarvittaessa palveluntuottaja on asiasta yhteydessä myös palveluohjaajaan. Palveluntuottaja voi laskuttaa palveluseteliltä toteutumattomia käyntejä enimmillään 6 tuntia.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta.







## 6. Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli

### 6.1 Palvelun kuvaus ja myöntämisperusteet

Lyhytaikaisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä tukea omaishoitajaa omaisen/läheisen hoitotyössä. Lyhytaikaishoitoon oikeutettu asiakas on omaishoidettava tai samassa taloudessa asuvan omaisen pääasiallisessa hoidossa oleva asiakas. Asiakkaalla on jatkuva ympärivuorokautisen hoidon tarve.

Lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli (LAH-palveluseteli) voidaan myöntää omaishoidon asiakkaalle. Se on tarkoitettu ensisijaisesti omaishoitajien lakisääteisiin vapaisiin. Palvelusetelin myöntäminen perustuu palvelun tarpeeseen. Se myönnetään samoin perustein kuin kaupungin oma palvelu. Se on vaihtoehtoinen tapa palvelujen järjestämiselle ja on määrärahasidonnainen. Asiakas valitsee itse hyväksytyistä palvelusetelituottajista, minkä palveluntuottajan palveluita hän käyttää. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Keskeiset periaatteet:

- LAH-palvelusetelin myöntää omaishoidon palveluohjaaja.
- Palveluseteli on määrärahasidonnainen palvelu ja sitä myönnetään palveluun varatun määrärahan puitteissa.
- Asiakkaalle tehdään palvelun myöntämisestä palvelupäätös, jossa määritellään, kuinka usein ja kuinka pitkiä jaksoja asiakkaalle myönnetään. Lisäksi päätöksessä näkyy asiakkaan asiakasosuus sekä palvelusetelin arvo.
- LAH-palvelusetelissä yksi palvelusetelivuorokausi on 24 tuntia.
- Palveluseteliä voidaan myöntää enintään kaksitoista seitsemän vuorokauden jaksoa vastaava määrä vuodessa.
- Omaishoitajan vapaa (3 vrk/kk) on käytettävissä kalenterivuoden loppuun.
- Muu lyhytaikaishoito (4 vrk/kk) on käytettävissä pääsääntöisesti myöntämiskauden aikana
- Jos asiakas haluaa olla lyhytaikaisen palveluasumisen paikalla palvelusetelillä myönnettyä aikaa pidempään, tulee hänen tehdä sopimus palvelusetelin ylittävstä ajasta suoraan palveluntuottajan kanssa ja vastata näiltä osin kustannuksista kokonaisuudessaan itse.
- LAH-palveluseteliä ei pääsääntöisesti käytetä akuuttien kriisitilanteiden aiheuttamaan palvelutarpeeseen, vaan nämä asiakkaat ohjataan kaupungin omaan toimintaan.

Poikkeusoloissa palveluntuottaja on osa vanhuspalveluiden valmiussuunnitelman mukaista toimintaa.

### 6.2 Palvelun sisältövaatimukset

#### 6.2.1 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot

Lyhytaikaishoito sisältää asumisen, kokonaisvaltaisesti ympärivuorokautisen asumisen palvelut ja tarvittavan hoidon, avustamisen ja toimintakyvyn tukemisen asumisyksikössä. Palveluntuottaja sitoutuu hoitamaan asiakasta niin pitkään kuin se on hoitotyön (ei sairaalahoidon tarvetta) ja asumisen puitteiden mukaisesti mahdollista (mm. tarvittaessa mahdollisuus sähkökäyttöiseen säätösänkyyn, pyörätuolin käyttöön ja laveripesuihin). Asiakkaan vaihtelevat oireet, esimerkiksi haasteellinen käyttäytyminen, jotka eivät vaadi sairaalahoidoa, eivät saa estää asiakkaan lyhytaikaishoidon jatkumista kyseisessä paikassa.

- Asiakkaalle laaditaan tulotilanteesta kirjallinen tavoitteellinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma jaksolle yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.
- Asiakkaan kotiutuessa tehdään yhteenveto jaksosta edellä tehdyn suunnitelman ja tavoitteiden mukaisesti.

Hoidolliset tehtävät:

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus 2 kertaa vuorokaudessa, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa käynti jne.), wc-toimista (myös katerointi, avanteen hoito) sekä hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen
- asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen
- ravitsemuksesta huolehtiminen
- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittaessa konsultointi ja yhteistyö omalääkärin ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa.
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinnassa avustaminen
- apuvälineiden hankinnan ja käytön opastaminen, säätäminen asiakkaalle sopivaksi sekä apuvälineen siisteydestä huolehtiminen
- palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- lääkkeiden jakaminen ja lääkkeiden anto, lääkehoidon seuranta sekä arviointi
- annosmuutokset lääkärin antamien ohjeiden mukaan
- tarvittavista seurannoista (esim. RR, Gm) huolehtiminen
- tarvittaessa sairaanhoidolliset toimenpiteet, esimerkiksi haavanhoitojen toteuttaminen ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan tai injektoiden antaminen

Sosiaalinen ja henkinen tuki sekä yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa
- sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen
- yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- asiakkaan avustamisen häntä koskevien etuuksien hakemisessa

## 6.2.2 Ateriapalvelu

Palveluun ja sen hintaan kuuluu päivittäisen ruokailun järjestäminen sisältäen vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan.

Ruokahuollossa sitoudutaan valtakunnalliseen ikäihmisten ravintosuositukseen (Ravitsemussuositukset ikääntyneille, Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010). Ruokahuollossa otetaan huomioon ravitsemusterapian, ruokapalvelun sekä hoito- ja lääketieteen näkökulmat.

Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnonsaanti sekä aterioiden monipuolisuus ja terveellisyys. Suunnittelussa huomioidaan myös se, että ateriat ovat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia ja maittavia sekä ravintosisällöltään edellä mainitun suosituksen mukaisia.

Riittävä nesteiden ja ravinnon saanti turvataan antamalla asiakkaan tarvitsemää apua ruokailutilanteissa. Palveluntuottaja on määritellyt menettelytavat, joiden avulla heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti turvataan. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.

Asiakkailla on mahdollisuus erityisruokavalioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi sekä myös uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.

Ateria-aikojen tulee jakautua tasaisesti pitkin päivää huomioiden erityistarpeet, kuten energiatiheä ruokavalio. Asiakkaiden yöpaasto on korkeintaan 10–11 tuntia ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus nauttia välipaloja myös myöhään illalla ja yöllä.

Asumisyksikössä seurataan asiakkaiden ravitsemusta ja painoa. Päivittäinen energiansaanti on vähintään 1 500 kcal (6,5 MJ). Tehostettua ruokavaliota järjestetään tarvittaessa (esim. runsasenerginen ravinto).

Ruokalistat (4–6 viikon kierto) laaditaan ennakkoon ja ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokalistoissa huomioidaan perinneruoat ja vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat.

Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Asiakkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun ja heidän toiveitaan toteutetaan.

Palveluntuottaja kerää asiakkailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Tarvittaessa ruoka tarjoillaan asiakkaan omaan huoneeseen.

Ruoan kanssa tekemisissä olevalla henkilökunnalla on elintarvikelain edellyttämä hygieniapassi. Palveluntuottajalla on ohjeistus hygieniasta (mm. käsihygieniasta). Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on tehty ja hyväksytty. Suunnitelma on nähtävillä asumisyksikössä.

Palveluasumisyksikössä on suunnitelma siitä, miten ravitsemuksesta huolehditaan ongelmatilanteissa kohderyhmä huomioiden.

## 6.2.3 Tukipalvelut

Tukipalvelu sisältää turvapalvelun (henkilökunta läsnä ympäri vuorokauden), siivouksen (sisältää wc-paperit ja roskapussit), pyykinpesun (tavallinen konepesu, sisältää pesuaineet) ja talossa tapahtuvan virkistystoiminnan.

Palveluntuottaja vastaa yleisten hoito- ja kulutustarvikkeiden riittävästä ja säännöllisestä hankinnasta omalla kustannuksellaan (esim. peseytymistuotteet, perusihovoiheet, vessapaperi). Erityiset henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja itse hankitut tai hoitotarvikkeet jakeluna saadut hoitotarvikkeet (vaipat, katetrit, haavanhoitotuotteet) asiakas tuo mukanaan lyhytaikaishoitojaksolle.

## 6.2.4 Turvallisuus

Asiakas saa halutessaan aina henkilökohtaisesti yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Palveluntuottajalla on hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus, kulunvalvonta tai riittävä muu järjestely). Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan, kuten myös hälytysten perusteella tapahtuvat auttamiskäynnit.

Yöhoitaja kiertää asumisyksikössä asiakkaiden kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä ja kirjaa kierroksista syntyneet poikkeukselliset havainnot.

Asiakkaiden hoidontarpeeseen perustuva kahden autettavuus on turvattava kaikkina vuorokaudenaikoina.

Palveluntuottaja pitää asumisyksikön piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa: huonomuistisen asiakkaan turvallisuuden varmistaminen, kaatumavaara-asiakkaan tunnistaminen, puuttuminen asiakkaan kaltoinkohteluun, asiakkaan liikkumisvapauden rajoittaminen sekä toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asiakkaan etsintä). Asumisyksikön henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumisyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Asumisyksikön henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Turvallisuusselvitys on tehty ja asumisyksiköllä on pelastustoimen lainsäädäntöön perustuva turvallisuussuunnitelma, jossa on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkatekijät. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle tapahtuneet hälytykset ja niistä aiheutuneet seuraamukset.

Palveluntuottaja huolehtii riskikartoitusten säännöllisestä tekemisestä. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen va-

ralta. Palveluntuottajia suositellaan ohjeistamaan asiakkaita ottamaan kotivakuutuksen.

Palveluntuottaja noudattaa Jyväskylän kaupungin potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman ohjeita.

### 6.2.5 Siivous ja pyykkihuolto

Palveluntuottaja tarjoaa asiakkaiden käyttöön tarvittavat vuodevaatteet (patja, peitot, tyynyliinat ja muut vuoteessa tarvittavat tarvikkeet, kuten siirtolakanat, tekstiilivuodesuojat jne.) ja liina-vaatteet. Näiden pesusta ja muusta käsittelystä vastaa palveluntuottaja. Vaatehuoltoon sisältyy asiakkaiden vaatteiden puhautuksesta huolehtiminen tarvittaessa (normaali konepesu). Pyykinpesussa käytetään ympäristöystävällisiä ja allergiaoireita aiheuttamattomia tuotteita.

Palveluntuottaja huolehtii asiakashuoneiden päivittäisestä siisteydestä. Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, joka on asumisyksikössä asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen. Asumisyksikön yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilme on siisti. Asumisyksikössä on kirjallinen jätehuolto-suunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät.

Siivoukseen kuuluvat tarvittavat aineet ja välineet, ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asumisyksikössä päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpityötä. Hoitotoimenpiteiden yhteydessä tarkistetaan, että asiakashuone on kunnossa, pyyhitään tahrat, viedään roskat, oiotaan tekstiilit ja otetaan roskat lattiolta. Asiakashuoneen viikkosiivous sisältää imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, mattojen tuuletuksen kahdesti kuukaudessa, hygienia-tilojen perussiivouksen sekä huolehtimisen asunnon yleisestä järjestyksestä. Suursiivous on kerran vuodessa tapahtuva perusteellinen siivous, johon sisältyvät vaate- ja keittiökaappien sekä parveketilan puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja parvekelasien pesu.

Palveluntuottaja vastaa siivouksesta asiakkaan vaihtumisen yhteydessä.

### 6.2.6 Virkistystoiminta, kuntoutus ja kuntouttava työote

Palveluntuottaja järjestää asiakkailleen toiminnallisia ryhmiä ja/ tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa päivittäin. Lisäksi asiakkaille järjestetään juuri heidän tarpeilleen soveltuvia liikunta-ryhmiä. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä.

Lyhytaikashoidon asiakkaille järjestetään tavoitteellista yksilöllistä tai ryhmämuotoista kuntoutusta (vähintään 30 minuuttia) vähintään 2 kertaa viikossa/asiakas. Kuntoutussuunnitelman laatii kuntoutusalan ammattilainen. Lyhytaikashoitajakson tarkoituksena

on tukea asiakkaan kotona pärjäämistä omaishoidon turvin.

Asiakkaalla on mahdollisuus yhteisölliseen toimintaan. Asiakkaiden niin toivoessa järjestetään yksikössä myös asiakkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia. Asiakkaat voivat osallistua virkistysohjelman, retkien sekä asumisyksikössä järjestettävien tapahtumien ja juhlien suunnitteluun ja järjestämiseen. Edellä mainittua toimintaa toteuttavat hoitajat sekä ulkopuoliset yhteistyötahot. Viikko-ohjelma on näkyvillä yksikössä.

Asiakkaalla on hänen kuntonsa niin salliessa mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/ tai terassit, niiden käyttö on mahdollistettava myös apuvälineitä käyttäville. Myös vuoteen siirtäminen terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

Asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa osallistuen asumisyksikön askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin (esimerkiksi oman huoneen siivous, pöydän pyyhkiminen). Tarpeen mukaan huomioidaan hygienia määräykset. Asiakkailla on oltava mahdollisuus olla osallinen asumisyhteisössään toimintakyvystään riippumatta.

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan ja ylläpidetään kokonaisvaltaisesti. Käytössä on kuntouttava työote kaikissa päivittäisissä toiminnoissa huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa. Tarvittaessa lyhytaikashoitajaksola avustetaan apuvälineiden käytössä ja välineiden kunnan tarkastuksessa, arvioidaan apuvälineiden tarvetta ja ohjataan niiden hankkimisessa yhteistyössä Jyten fysio- ja toimintaterapian kanssa.

## 6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

### Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan ikäihmisten palvelujen laatusuosituksista (STM 2017:6). Tehtävä-rakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994).

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan huomioiden myös erityisosaamista edellyttävien asiakkaiden määrä.

Asumisyksikössä on nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä täysipäiväisesti. Vastuuhenkilöllä on ylempi sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto, sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus vanhustyöstä sekä kokemusta/koulutusta esimiestyöstä.

Henkilöstömäärää suunniteltaessa on varmistettava mitoituksen joustavuus (mm. poissaolojen korvaaminen sijaisilla).

Tarvittava hoito on turvattava vuorokauden kaikkina aikoina.

Asumisyksikössä tulee olla käytettävissä sairaanhoitajan työpa-

nosta seitsemänä päivänä viikossa.

Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa vähintään lääkehoitokoulutuksen saanut lähihoitaja.

Tukipalveluihin on varattava riittävä määrä henkilöstömitoitusta, joka ei sisälly hoitohenkilökunnan mitoitukseen.

### Henkilöstön ammatillinen osaaminen

Henkilökunnan ammatillisen osaamisen on vastattava asiakkaiden hoidon ja hoivan tarpeita niin, että asiakasta ei tarvitse siirtää yksiköstä muulloin kuin hänen ollessaan sairaalahoidon tarpeessa.

Asumisyksikön henkilöstöllä on riittävä suomen suullinen ja kirjallinen kielen taito ottaen huomioon henkilön työtehtävät.

Palveluntuottajan henkilöstöllä on taidot tehdä yhteistyötä asiakkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä sekä hyvinvointi-, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden toimijoiden sekä tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikön henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä lakisääteisen täydennyskoulutuksen järjestämisestä.

Hoitotyöhön osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla ”Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa” (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 14/2015) mukainen lääkehoidon osaaminen.

Hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa olevat ensiapukoulutukset, lääkeluvat ja hygieniapassit.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että vaativampia sairaanhoidollisia tehtäviä varten yksikössä on riittävästi sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan koulutuksen saaneita työntekijöitä. Tällaisia tehtäviä ovat mm. vaativat lääkehoidot (lääkeinfuusiopumput, suonensisäinen lääkehoito) ja korvien tutkiminen ja huuhtelu. Edellä mainitut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt toimivat myös ammatillisina asiantuntijoina sairaanhoidollisissa tehtävissä yksikön muulle henkilöstölle.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävistä hoitotyön kirjaamisesta ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Koulutukseen kuluva aika on palveluntuottajan työntekijöille työaikaa, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

## 6.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan LAH-palvelua tuottava yksikkö sijaitsee Keski-Suomen maakunnan alueella.

Palveluntuottajan tarjoamien palveluiden ja tilojen tulee vastata Aluehallintoviraston/Valviran myöntämää toimilupaa. Kyseessä on lyhytaikainen asumisyksikössä itsenäisessä asunnossa tai ryhmäkodissa olevassa omassa huoneessa. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia asumisyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat soveltuvat asiakkaiden käyttöön. Tiloissa on mahdollista järjestää kuntouttavaa toimintaa ja yhteisiä tilaisuuksia. Jos asu-

misyksikön tilat ovat useassa kerroksessa, niiden välillä on hissi.

Asiakkaalla on käytössään esteetön henkilön käyttöön soveltuva oma huone ja wc-pesutila, jossa on tarvittavat tukikahvat ja jonka oven saa suljettua. Tilat mahdollistavat sängyn ja apuvälineiden liikuttelun pois huoneesta.

Huoneissa on vähintään seuraava kalustus ja varustelu: asiakkaan tarpeen mukainen sänky tarvittavine lisätarvikkeineen (esim. sähkötoiminen säätösänky ja laidat), patja ja vuodevaatteet, muut liinavaatteet, vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Lähtökohtana on se, että asiakkaan ei tarvitse tuoda mukanaan kuin ne henkilökohtaiset tarvikkeet, joita seteli ei sisällä.

Asumisyksikössä on asiakkaiden käyttöön yhteisiä tiloja ruokailua ja oleskelua varten.

Asumisyksikön tiloista on fyysisesti esteetön pääsy ulkoilemaan. Ympäristö pidetään mahdollisuuksien mukaan viihtyisänä. Myös muistisairaana turvallisesti ulkoiluun on kiinnitettävä huomiota ja turvattava se esimerkiksi piha-alueen aitaamisella, ellei hoitajan jatkuvaa läsnäoloa voida järjestää.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Palveluntuottaja on nimennyt vastuuhenkilön ja vastaa em. kustannuksista itse.

Asumispalveluyksikön hankintavastuulle kuuluvat asiakkaiden yhteiskäytössä olevat apuvälineet sekä välineet, joiden käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden parantaminen.

Palveluntuottajalla tulee olla varattuna riittävä määrä yleisiä apuvälineitä (suhteessa asiakasmäärään) asiakkaiden käyttöön (esimerkkejä apuvälineistä: pyörätuoli, pyörällinen suihkutuoli, pesupaari, nousutuki, tukikahva, säädettävä sänky, wc-koroke, henkilösiirron ja noston apuvälineet) niissä tilanteissa, jolloin niitä ei myönnetä lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella (sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta 1363/2011). Palveluntuottajan itse hankkimien apuvälineiden huolto- ja puhdistusvastuu on palveluntuottajalla. Apuvälineiden laadun ja määrän tulee olla asiakkaiden toimintakykyä ja hoitoisuutta vastaava. Palveluntuottaja ohjaa ja neuvoo asiakasta apuvälineiden käytössä sekä huolehtii siitä, että apuvälineet ovat toimivia ja turvallisia.

## 6.5 Palvelusetelin arvo

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon toteutuneilta hoitovuorokausilta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle asiakasosuuden eli asiakasmaksun sekä lisäksi ylimenevän osan, mikäli asiakkaan valitseman palveluntuottajan vuorokausihinta on suurempi kuin perusturvalautakunnan vahvistama vuorokausihinta.

**Vuorokausi** = 24 tuntia. Esimerkiksi yhdestä vuorokaudesta: saapuminen klo 12 ja lähtö klo 12.

**Vuorokausihinta** = Perusturvalautakunnan vahvistama vuorokausihinta. Vuorokausihinta sisältää hoidon, hoivan, ateriat sekä kaikki asumisen kustannukset (myös kiinteistökulut, sähkö ja vesi). Vuorokausihinta ei sisällä lääkkeitä, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita, henkilökohtaisia hoitotarvikkeita, vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

**Palveluntuottajan vuorokausihinta** = Palveluntuottajan palvelustaan määrittelemä vuorokausihinta.

**Asiakasmaksu** = Palvelusetelillä toteutettavasta lyhytaikaishoidosta peritään asiakasmaksu.

**Asiakasosuus** = Asiakasmaksu + lisäksi mahdollinen palveluntuottajan vuorokausihinnan ja perusturvalautakunnan vahvistaman vuorokausihinnan erotus. Palveluntuottaja laskuttaa koko asiakasosuuden asiakkaalta.

**Palvelusetelin arvo** = Perusturvalautakunnan vahvistamasta vuorokausihinnasta vähennetään asiakasmaksu. Palveluntuottaja laskuttaa kunnalta palvelusetelin arvon toteutuneilta hoitovuorokausilta.

## 6.6 Laskutus ja palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusvoimassa olevien säännösten ja oikeusperiaatteiden (esim. palveluntuottajalla oikeus periä maksua ”ilman perusteita” tapahtuneesta äkillisestä peruuntumisesta). Palveluntuottaja määrittelee sovitun jakson peruutusehdot.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakasosuuden sekä kunnalta palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Laskutuksen perusteena on kunnan tekemä palvelupäätös. Palveluntuottaja laskuttaa kunnalta palvelusetelin arvon toteutuneilta hoitovuorokausilta. Ennen laskutusta palveluntuottaja tarvittaessa varmistaa päätöksentekijältä omaishoitajan vapaan ja muiden hoitovuorokausien määrän.

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat eli asiakkaan toteutuneet hoitovuorokaudet palse.fi-portaaliin. Palvelutapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä 30 päivän sisällä palvelun antamisesta. Palveluntuottaja voi laskuttaa Jyväskylän kaupunkia vain toteutuneilta hoitovuorokausilta.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskuttaman omavastuusuuden, palveluntuottaja huolehtii itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jyväskylän kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä asiakasmaksuosuuksista.

## 6.7 Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen

Palveluntuottaja ilmoittaa ensimmäisestä varatusta LAH-jaksosta päätöksen tehneelle palveluohjaajalle, joka nostaa asiakkaan Effica-asiakastietojärjestelmän asiakasryhmään.

Palveluntuottaja kirjaa Effica-asiakastietojärjestelmään tulotilanteessa hoito- ja kuntoutussuunnitelman, jakson aikana hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot sekä kotiutessa yhteenvedon jaksosta.

### Effica-asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottaja maksaa tilaajalle vuosimaksua yhdestä virtuaalivirtuaalioaseman käytöstä (1 036 e/v vuonna 2017), joka kattaa virtuaalivirtuaalioaseman käytöstä (1 tunnus/työasema) ja Effica-tuen sekä tilaajan hankkimien Effica-lisenssin käytön. Palveluntuottaja sitoutuu hankkimaan tilaajan tietohallinnon vaatimusten mukaiset tietokoneet, joihin Jyväskylän kaupunki asentaa Effica-potilasjärjestelmän tai virtuaalivirtuaalioaseman sekä niihin liittyvät järjestelmät.

Kirjaaminen tehdään tilaajan toimintaohjeiden ja periaatteiden mukaisesti (Jyväskylän kaupungin vanhuspalveluiden kirjaamisohje) lainsäädännön vaatimuksia noudattaen.

Palveluntuottaja noudattaa tilaajan Efficaan liittyviä tietoturva-, turvallisuus- ja käyttöehtoja.

Tilaaaja järjestää palveluntuottajan työntekijöille Effica-järjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen palvelun alkaessa. Sen jälkeen palveluntuottajan työntekijöiden tulee osallistua tilaajan järjestämiin/osoittamiin Effica-koulutuksiin, joista ilmoitetaan aina erikseen. Tällä välin koulutuksesta vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

## 6.8 Laadunhallinta, valvonta

### Laadunhallinta

Yksiköllä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää.

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikössä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Asumisyksikön toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväankuvat) on määritelty kirjallisesti.

Asumisyksikön keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet on määritelty kirjallisesti.

Asumisyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito -suosituksia, sekä Terveiden ja hyvinvoinnin

laitoksen ohjeita.

Asumisyksiköllä on kirjallinen, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito -opas THL 14/2015).

Yksiköllä on kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Hygieniasta vastaava henkilö on nimetty.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja näiden läheisiltä vuosittain. Tulokset toimitetaan tilaajalle. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämiseksi.

Tilaaaja varaa itselleen oikeuden määrittellä oman asiakastytyväisyysselvityksensä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottaja toteuttaa kyselyn ja toimittaa sen tulokset tilaajalle.

Palveluntuottajan asumisyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasrekламаatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikkiin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti vanhuspalveluiden valvontatiimille.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

### Vaadittava raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit tilaajalle tilaajan määrittelemän aikataulun mukaan.

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle vuosittain tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen.

Tilaaajalla on oikeus tehdä valvonta- ja auditointikäyntejä.

Palveluntuottaja raportoi tilaajalle valvontakäynnin yhteydessä asumisyksikön henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassa olevat lupatodistukset.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, alihankkijoiden henkilöstöllä on tilaajavastuulain tarkoittamat kuvalliset henkilötunnisteet ja tilaajalle toimitetaan kuvallinen lista asumisyksikössä työskentelevistä alihankkijoiden edustajista. Kuvallinen lista on nähtävillä myös asumisyksikössä. Lista pidetään aina ajan tasalla.

## 6.9 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään.

Palvelun tarjoamista ohjaavat mm. seuraavat keskeiset säännökset ja laatusuosituksukset:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983)

- kansanterveyslaki (6/1972)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- henkilötietolaki (523/1999)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- pelastustoimilaki (561/1999) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)
- elintarvikelaki (23/2006)
- tilaajavastuulaki (1233/2006)
- työturvallisuuslaki (738/2002)
- työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- kielilaki (423/2003)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM 2017:6)
- valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksukset ikääntyneille (2010)

## 6.10 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.



## 7. Lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluseteli

### 7.1 Palvelun kuvaukset ja myöntämiskriteerit

Lasten ja nuorten neuropsykiatrisen tuen palveluseteli on tarkoitettu jyvaskyläläisille lapsille ja nuorille ja heidän perheilleen. Palvelusetelin voi saada palveluohjauksen ja palveluarvioinnin perusteella viranhaltijapäätöksellä. Palveluseteli kohdennetaan **4–18-vuotiaille lapsille ja nuorille**, joilla on neuropsykiatrisen tuen tai oppimisvaikeuksien lisäarvioinnin tarvetta. Lasten ja nuorten neuropsykiatriset häiriöt ovat ensisijaisesti kehityksellisiä aivojen toimintaan liittyviä häiriöitä. Niihin liittyy kuitenkin usein samanaikaisia psykiatrisia ongelmia. Joillakin neuropsykiatrisilla häiriöillä on ennen kaikkea voimakas vaikutus sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Palveluseteli on vaihtoehto Jyväskylän kaupungin itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Palvelusetelillä ostetun neuropsykiatrisen tuen ja oppimisvaikeusarvioinnin tulee vastata sisällöltään Jyväskylän kaupungin omaa palvelua.

#### Palvelusetelikohtaiset kuvaukset:

##### 1. Neuropsykologinen arviointi

Neuropsykiatrisen arviointi, laaja ja suppea. Sisältää myös oppimisvaikeuksien lisäarvioinnin. Tarpeenmukainen erikoislääkärin lausunto tuotetaan julkisista palveluista.

Laaja arviointi:

- lapsen tai nuoren kognitiivisten taitojen laaja tutkimus ja perehtyminen arjen tilanteeseen (koti, koulu, muu vapaa-aika), kehityshistoriaan ja aikaisempiin asiakirjoihin ja näistä saatavan tiedon kokoaminen (esimerkiksi haastattelut, kyselylomakkeet, luokkatilanteen havainnointi)
- kootun tiedon pohjalta neuvottelut yhteistyökumppanien kanssa ja tukitoimien suunnittelu lapsen tai nuoren, vanhempien, koulun henkilökunnan sekä muiden keskeisten toimijoiden kanssa.
- enintään 25 x 45 min
- myönnettyyn setelimäärään voidaan sisällyttää 1–8 x 45 min muuhun asiakastyöhön

Suppea arviointi:

- perustason psykologiset tutkimukset ja alkuarviointi tehty aiemmin
- perustason psykologin ja neuropsykologin yhteinen arvio kootun tiedon pohjalta
- tukitoimien suunnittelu lapsen tai nuoren, vanhempien, koulun henkilökunnan sekä muiden keskeisten toimijoiden kanssa.
- enintään 12 x 45 min
- myönnettyyn setelimäärään voidaan sisällyttää 1–5 x 45 min muuhun asiakastyöhön

##### 2. Neuropsykiatrisen valmennus

- lähtökohtana lapsen tai nuoren omien voimavarojen ja osaamisen vahvistaminen ja hyödyntäminen
- sisältää asioiden jäsentämistä, tiedon jakamista ja ohjausta sekä tarvittavaa yhteistyötä lapsen/nuoren verkostojen kanssa
- toteutetaan tarvittaessa kotiin tai muuhun lapsen/nuoren elinympäristöön vietävänä tukena
- perhekohtainen valmennus toteutetaan pääasiassa kotiin vietävänä tukena perheenjäsenten tarpeet huomioiden
- valmennus enintään 20 x 45 min
- myönnettyyn setelimäärään voidaan sisällyttää 1–5 x 45 min muuhun asiakastyöhön

##### 3. Neuropsykiatrisen kuntoutus

- tavoitteena lieventää lapsen/nuoren kognitiivisia ja käytäytymiseen liittyviä vaikeuksia
- perustuu neuropsykologisessa tutkimuksessa arvioituun kuntoutustarpeeseen ja siinä määriteltyihin kuntoutustavoitteisiin
- toteutetaan sekä yksilöllisenä kuntoutusjaksona tai ryhmäkuntoutuksena
- kuntoutus enintään 30 x 45 min
- myönnettyyn setelimäärään voidaan sisällyttää 1–10 x 45 min muuhun asiakastyöhön

### 7.2 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan antamat neuropsykiatrisen tuen palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja noudattaa hyviä arviointi- ja kuntoutuskäytäntöjä. Hyvällä arviointi- ja kuntoutuskäytännöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen palvelun noudattamia käytäntöjä, jotka perustuvat kokemukseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen palvelusetelituotteeseen, joka myöntämispäätöksessä on määritelty.

Neuropsykiatrista tukea voidaan tarpeen mukaisesti toteuttaa myös etäpalveluna sähköisen palvelualueen avulla.

### 7.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Neuropsykiatrista tukea ja oppimisvaikeusarviointeja toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettujen lakien (817/2015 ja 559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa kyseistä ammattia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että neuropsyki-

atrista tukea ja oppimisvaikeusarviointeja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta.

#### Palvelusetelikohtaiset pätevyysvaatimukset:

##### Neuropsykologinen arviointi

Neuropsykiatrista arviointia toteuttavalta henkilöltä edellytetään neuropsykologin tai kehityksen ja kasvatuksen erikoispsykologin pätevyyttä tai riittävää perehtyneisyyttä ja kokemusta (vähintään kaksi vuotta) neuropsykiatristen vaikeuksien kanssa työskentelystä neuropsykologin tai kehityksen ja kasvatuksen erikoispsykologin työparina sekä työn tekemistä neuropsykologin työnohjauksessa.

##### Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatrista valmennusta toteuttavalta henkilöltä edellytetään amk-tasoisista sosiaali- tai terveydenhuollon koulutusta (mm. sosionomi, sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, fysioterapeutti). Myös aiemmat edellä mainitut opistotasoiset tutkinnot sekä yhteisöpedagogin (amk) tutkinto hyväksytään peruskoulutukseksi. Lisäksi edellytetään neuropsykiatrisen valmentajan koulutus (laajuus vähintään 20 op) sekä vähintään kahden vuoden kokemus (yhteensä kahdeksan neuropsykiatrisen valmennuksen asiakkuutta) neuropsykiatrisesta valmennuksesta.

##### Neuropsykiatrinen kuntoutus

Yksilöllistä ja parien neuropsykiatrista kuntoutusta toteuttavalta henkilöltä edellytetään neuropsykologin koulutus tai kehityksen ja kasvatuksen erikoispsykologin pätevyys tai riittävää perehtyneisyyttä ja kokemusta (vähintään kaksi vuotta) neuropsykiatristen vaikeuksien kanssa työskentelystä neuropsykologin tai kehityksen ja kasvatuksen erikoispsykologin työparina sekä työn tekemistä neuropsykologin työnohjauksessa. Ryhmäkuntoutusta toteuttavalta työparilta edellytetään toisen osalta neuropsykologin koulutus ja toisen työparin osalta vähintään amk-tasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus sekä vähintään kahden vuoden työkokemus neuropsykiatrisesta valmennuksesta tai neuropsykiatrisen valmentajan koulutus tai psykoterapeutin pätevyys.

## 7.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan toimitilojen tulee olla asiakasvastaanottoon soveltuvat ja niiden tulee täyttää turvallisuusmääräykset lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

## 7.5 Palvelusetelien arvot ja matkakorvausten määräytyminen

Palvelu on asiakkaalle maksuton.

1. Neuropsykologinen arviointi ja konsultointi
  - a. 45 min 80 e
2. Neuropsykiatrinen valmennus
  - a. 45 min 52 e
3. Neuropsykiatrinen kuntoutus
  - a. 45 min 85 e
  - b. 90 min 85 e (ryhmämuotoinen)
4. Palaute/työskentelyn yhteenveto
  - a. 32.50 e

Kotikäynnin tai muun verkostotapaamisen hinta huomioituu ko. palvelun keston mukaan

##### Matkakorvaukset

Matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä tai verkostotapaamiselta, kun edestakainen matka asiakkaan luo on yli kolmekymmentä (30) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain 30 km ylittävältä osalta. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin eli matkakorvausta ei voi vähentää setelin arvosta, vaan se on kokonaisuutena tarkoitettu palvelun toteuttamiseen. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti palse.fi-portaaliin. Palveluntuottaja kirjaa portaaliin **käynnin kokonaismatkan** kilometreinä, järjestelmä laskee matkakorvauksen automaattisesti.

## 7.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi-portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta.

MERJA HUOVELIN



## 7.7 Työskentelyyn liittyvän palautteen toimittaminen

Palveluntuottajan tulee tehdä työskentelystä palaute. Vaadittava palaute kirjataan palse.fi-portaalissa valmiina olevalle rakenteiselle palautelomakkeelle. Mikäli kyseessä on erikseen määritelty laajempi palaute (Neuropsykologin tutkimusyhteenvedo), se liitetään rakenteiselle palautelomakkeelle, jolloin lomakkeen muita kenttiä ei tarvitse täyttää. Palveluntuottaja toimittaa palautteen myös asiakkaalle. Palautteen toimittaminen on edellytys laskuttamiselle.

## 7.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Tähän palveluseteliin ei liity palveluntuottajan hinnan tarkastamista, koska palvelu on asiakkaalle maksuton. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon Jyväskylän kaupungilta.

## 7.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään sitä, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

### Tulkkipalvelut

Käytäntönä on sopimuksen mukaisesti, että palveluntuottaja tilaa tulkin, mikäli asiakas sitä tarvitsee. Keski-Suomen tulkkipalveluksen palvelut, hinnat ja muuta tietoa löytyy osoitteesta <http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/tulkkipalvelus>. Niin sanottuja sukulaistulkkeja ei hyväksytä. Palveluntuottaja laskuttaa käytetyistä tulkkipalveluista edelleen kaupunkia.

## 8. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palveluseteli

### 8.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Neuvonta- ja terapiaseteli on ennaltaehkäisevää ja varhaista tukea. Palveluseteli on tarkoitettu lapsen kehityksen, vanhemmuuden, parisuhteen sekä perheen tukemiseen sekä tilanteisiin missä tarvitaan perheasiainsovitteita. Palveluseteli on vaihtoehto Jyväskylän kaupungin itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Palvelusetelillä ostetun neuvonnan, terapian ja ryhmätoiminnan tulee vastata sisällöltään Jyväskylän kaupungin omaa palvelua. Neuvonta- ja terapiapalveluiden palvelusetelin sisällä voidaan myöntää kahdeksaa eri palvelua.

Palveluseteli voidaan myöntää palveluohjauksen/palveluarvioinnin perusteella viranhaltijapäätöksellä jyvaskyläläisille lapsiperheille. Palveluseteli kohdentuu 0–12-vuotiaiden lasten perheisiin paitsi perheasiainsovitteita, joka kohdentuu perheisiin, joilla on alaikäisiä lapsia.

#### Palvelusetelikohtaiset kuvaukset:

##### Neuvonnan palveluseteli

- vanhemmuus-, pari- ja perheneuvonta
- lyhytkestoinen työskentely, jonka tavoite on selkeästi määriteltä
- enintään 7 x 90 min

##### Vanhemmusterapian palveluseteli

- tavoitteena vahvistaa vanhempien voimavaroja ja vanhemmuuden taitoja
- lyhytterapeuttinen ja tavoitteellinen työskentely
- enintään 10 x 90 min

##### Pariterapian palveluseteli

- tavoitteena vahvistaa parisuhteen toimivuutta ja puolisoitten keskinäistä vuorovaikutusta
- ei akuutteja kriisejä
- lyhytterapeuttinen ja tavoitteellinen työskentely
- enintään 10 x 90 min

##### Perheterapian palveluseteli

- tavoitteena tukea perheen vuorovaikutusta ja toimintakykyä
- ei akuutteja kriisejä
- lyhytterapeuttinen ja tavoitteellinen työskentely
- enintään 10 x 90 min

##### Hoidollisen ryhmätoiminnan palveluseteli

- tavoitteena vahvistaa lapsen tunne-elämää ja sosiaalisia taitoja tai aikuisten ryhmässä vahvistaa vanhemmuutta ja parisuhdetta
- lasten ryhmään sisältyy vanhempien tapaamisia tai sen rinnalla järjestetään vanhemmille suunnattu ryhmä

- lasten ryhmä enintään 20 x 60 min, tämän lisäksi vanhempien ryhmän kokoontumiset
- vanhempien ryhmä enintään 15 x 90 min

##### Lapsen yksilöllisen tukiterapian palveluseteli

- tavoitteena tukea lapsen tunne-elämää ja myönteistä minäkuvaa
- lyhytterapeuttinen ja tavoitteellinen työskentely
- enintään 30 x 60 min

##### Lasten yksilöllinen tai ryhmässä tapahtuva hoidollisen traumatyöskentelyn palveluseteli

- tavoitteena on lapsen vakautuminen ja eheytyminen traumakokemuksen jälkeen
- enintään 30 x 60 min
- lasten ryhmään sisältyy vanhempien tapaamisia tarvittava määrä tai sen rinnalla järjestetään vanhemmille suunnattu ryhmä

##### Perheasiainsovitteiden palveluseteli

- avio- ja avoeroa miettiville tai erojärjestelyjä tekeville
- tilanteissa, kun lasta koskevat sopimukset tai päätökset eivät toimi
- tavoitteena auttaa puolisoita selkiyttämään tilannetta ja löytämään lasta koskevia ratkaisuja
- enintään 5 x 90 min

### 8.2 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan antamat neuvonta- ja terapiapalvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja noudattaa hyviä arviointi- ja hoitokäytäntöjä. Hyvällä arviointi- ja hoitokäytännöllä tarkoitetaan Kelan ja julkisen palvelun noudattamia käytäntöjä, jotka perustuvat kokemuseräiseen ja tieteelliseen tietoon pohjautuvaan vaikuttavuusnäyttöön.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen palvelusetelituotteeseen, joka myöntämispäätöksessä on määriteltä.

### 8.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Neuvonta- ja terapiatyötä toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettujen lakien (817/2015 ja 559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa kyseistä ammattia. Pal-



JAAKKO HÄNNINEN



veluntuottaja vastaa siitä, että neuvontaa ja terapiaa toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilökunnan rikosrekisteriotteet niiden osalta, jotka vastaavat alaikäisten (alle 18-vuotiaiden) potilaiden hoidosta.

**Vanhemmuus-, pari- ja perheneuvontaa** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutusta ja lisäksi pari- ja perhetyön täydennyskoulutusta, jonka laajuus on vähintään 30 op sekä kokemusta perheiden ja parien kanssa tehtävästä työstä vähintään kahden vuoden ajalta.

**Vanhemmuus- ja perheterapiaa** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutuksen lisäksi 3–4-vuotinen erityistason perheterapiakoulutus sekä kokemusta terapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta. Lisäksi voidaan hyväksyä muu soveltuva erityistason psykoterapiakoulu-

tus, jonka lisäksi on suoritettu perheterapiaan liittyvä lisäkoulutus (vähintään 30 op).

**Pariterapiaa** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutuksen lisäksi 3–4-vuotinen erityistason pariterapiakoulutus tai yhdistetty pari- ja perheterapiakoulutus sekä kokemusta terapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta. Lisäksi voidaan hyväksyä muu soveltuva erityistason psykoterapiakoulutus, jonka lisäksi on suoritettu pariterapiasta lisäkoulutus (vähintään 30 op).

**Lasten yksilöllistä tukiterapiaa** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin tai lääkärin peruskoulutuksen lisäksi 3–4-vuotinen erityistason psykoterapiakoulutus sekä kokemusta lasten kanssa työskentelystä kahden vuoden ajalta.

**Hoidollista ryhmätoimintaa** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin, sosiaalityöntekijän, sosionomin (amk), psykiatrisen sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan peruskoulutusta tai muuta terapeuttiseen ryhmätyöskentelyyn soveltuvaa amk- tai yliopistotasoisesta koulutusta. Lisäksi edellytetään ryhmien vetämiseen liittyvää täydennyskoulutusta (vähintään 30 op) sekä kokemusta ryhmien kanssa tehtävästä työstä useamman ryhmän osalta. Lasten ryhmissä sekä lasten ryhmien rinnalla toteutettavissa van-



hempain ryhmissä on molemmissa oltava vähintään yksi edellä mainitut vaatimukset täyttävä ryhmänohjaaja. Vanhemmille tarjottavien parisuhderyhmien osalta edellytetään peruskoulutuksen lisäksi 3–4-vuotinen erityistason pariterapiakoulutus tai yhdistetty pari- ja perheterapiakoulutus sekä kokemusta terapiatyöstä vähintään kahden vuoden ajalta.

**Hoidollista traumatyöskentelyä** toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin tai lääkärin peruskoulutuksen lisäksi 3–4-vuotinen erityistason psykoterapiakoulutus ja lasten emdr-terapeuttin koulutus tai traumapsykoterapeuttin koulutus sekä kokemusta lasten kanssa tehtävästä traumatyöskentelystä.

**Perheasiainsovitte**lun toteuttavalta henkilöltä edellytetään psykologin tai sosiaalityöntekijän tai muuta soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa. Lisäksi edellytetään, että sovittelijana toimivalla henkilöllä on kokemusta perheneuvonta- tai perheoikeudellisesta työstä tai lastensuojelusta sekä riittävää täydentävää sovitte

#### 8.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan toimitilojen tulee olla asiakasvastaanottoon soveltuvat ja niiden tulee täyttää turvallisuusmääräykset lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

#### 8.5 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

Palvelu on asiakkaalle maksuton.

#### 1. Neuvonta

b. 90 min 90 e

#### 2. Vanhemmuus-, pari-, perheterapia sekä lasten yksilöllinen tukiterapia ja lasten yksilöllinen trauma työskentely ja perheasiainsovitte

- Vanhemmuusterapia 90 min 97,50 e
- Pariterapia 90 min 97,50 e
- Perheterapia 90 min 97,50 e
- Lasten yksilöllinen tukiterapia 60 min 65 e ja 90 min 97,50 e
- Perheasiainsovitte 90 min 97,50 e

#### 3. Hoidollinen ryhmätoiminta ja lasten ryhmämuotoinen traumatyöskentely

- 60 min 35 e
- 90 min 52,50 e
- 120 min 70 e (ryhmäkoko enintään 5)

#### 4. Palaute/työskentelyn yhteenveto

a. 32,50 e

Mahdolliset matkakustannukset sisältyvät palveluseteliin, niitä ei korvata erikseen.

#### 8.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi-portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta.



## 8.7 Hoitopalautteen toimittaminen

Palveluntuottajan tulee tehdä käynneistä yhteenveto, jossa näkyvät käyntikerrat, päivämäärät sekä tiivistetysti käyntien sisältö. Yhteenveto lähetetään sekä Jyväskylän kaupungille että asiakkaalle. Yhteenvedon lähettäminen on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiselle. Perheasiainsovittelun osalta riittää koonti käyntikerroista.

## 8.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Tähän palveluseteliin ei liity palveluntuottajan hinnan tarkastamista, koska palvelu on asiakkaalle maksuton. Palveluntuottaja laskee palvelusetelin arvon.

## 8.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään sitä, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Perheasiainsovittelusta säädetään avioliittolaissa (5. luku ja 23 §) ja sosiaalihuoltolaissa (14 §). Sitä koskee erityinen vaitiolovelvollisuus. Työskentelystä ei edellytetä erillistä yhteenvetoa, vaan koonti käyntikerroista.

## 9. Omaishoidon tuen palveluseteli

### 9.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Omaishoidon tuki on omaishoitolakiin (937/2005) perustuvaa sosiaalipalvelua, jonka järjestämisvastuu on kunnalla. Tuella on tarkoitus mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen. Omaishoidon tuki voi olla vaihtoehto palveluasumiselle, pitkäaikaishoidolle, vammaispalvelun palveluille tai runsaille kotihoidon- tai muille palveluille.

Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Hoitopalkkion taso määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan.

Omaishoidon tuen palvelusetelin tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä tukea omaishoitajaa omaisen/läheisen hoitotyössä. Omaishoidon tuen palveluseteliä myönnetään talousarvioon varatun määrärahan puitteissa ja se kohdennetaan eniten tukea tarvitseville. Omaishoidon tuen palveluseteli kohdennetaan kotiin annettavaan lomitukseen ja hoitoapuun. Palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan vapaaseen ja/tai osana omaishoitajan palkkiota.

Asiakas valitsee itse hyväksytyistä palveluntuottajista, minkä palveluntuottajan palvelua hän käyttää. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas voi itse määritellä, milloin ja millä jaksotuksella palvelua käyttää. Asiakas voi käyttää yhtä tai useampaa palveluntuottajaa.

Omaishoidon tuen palvelusetelin myöntää omaishoidon palveluohjaaja. Palveluohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Päätöksessä määritellään palvelusetelin arvo, voimassaoloaika sekä palvelusetelillä hankittavan palvelun sisältö.

### 9.2 Palvelun sisältövaatimukset

Omaishoidon tuen palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita.

Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen, ylläpitämisen ja kuntoutuksen sekä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoitotyössä.

Tuotettava palvelu voi sisältää:

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suunpuhdistus, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa tai saunassa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten sekä parran siisteydestä huolehtiminen
- puukeutumisesta huolehtiminen

- ravitsemuksesta huolehtiminen ja ohjaus, ruuan valmistaminen
- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittaessa konsultointi ja yhteistyö omalääkärin ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa.
- ulkoilu ja muu kuntoutus ohjeiden mukaan
- tarvittaessa asiointi- ja saattoapu kodin ulkopuolelle
- hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytössä ohjaaminen
- lääkkeiden jakaminen ja lääkkeiden anto, lääkehoidon seuranta sekä arviointi
- tarvittavista seurannoista (esim. RR, Gm) huolehtiminen
- tarvittaessa ohjaus kodinhoidon tehtävissä
- asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa
- asiakkaan sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen
- yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- asiakkaan avustaminen häntä koskevien etuuksien hakemisessa
- omaishoitajan ja asiakkaan henkinen tukeminen ja keskustelut

Tuotettava palvelu ei sisällä viikko- tai perussiivousta, pihatöitä tai laboratoriokokeita.

### 9.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassaolevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>).

Myös hoitotyössä erilaisiin tehtäviin tarvittava muu koulutus- ja osaaminen tulee varmentaa (esim. katetroinnin osaaminen).

Henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi

Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisesti rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002) sekä pitämään asiasta listaa, jonka kunnan viranomainen voi halutessaan pyytää nähtäväksi.

## 9.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona tai asiakkaan kanssa liikkuesa kodin ulkopuolella.

## 9.5 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

Palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan vapaaseen ja/tai osana omaishoitajan palkkiota.

Asiakas voi halutessaan vaihtaa omaishoitajan lakisääteisen vapaan omaishoidon tuen palveluseteliin. Tästä ei peritä asiakasmaksua. Omaishoitajan vapaaseen myönnetyn omaishoidon tuen palvelusetelin arvo määräytyy hoitopalkkioluokan mukaan seuraavasti:

- 1. hoitopalkkioluokka: 200 euroa/kk
- 2. ja 3. hoitopalkkioluokka: 300 euroa/kk

Omaishoidon tuen palveluseteli voidaan myöntää myös osana omaishoitajalle maksettavaa hoitopalkkiota. Tällöin hoitopalkkiosta vähennetään puolet setelin arvosta.

Omaishoidon tuen palveluseteliä voidaan myöntää asiakkaalle korkeintaan 500 euron arvosta kuukaudessa.

Palvelusetelin voimassaoloaika on kalenterivuoden loppuun, joulukuulle myönnetty palvelusetelin voimassaoloaika on tammi-kuun loppuun.

Asiakkaalle ei tule asiakasmaksua, mikäli palvelusetelin arvo riittää käytettyyn palveluun, mutta asiakas voi ostaa itse ostaa lisää palvelua.

Palveluntuottaja voi hakemuksellaan ilmoittaa hinnat päivä-, iltä- ja yöhintoina erikseen arkipäivien, lauantain ja sunnuntain osalta. Palveluntuottaja voi laskuttaa Jyväskylän kaupunkia vain toteutuneiden käyntien osalta. Mahdolliset palveluntuottajan perimät matkakorvaukset asiakas maksaa itse.

## 9.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi-portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta.

## 9.7 Hoitopalautteen toimittaminen

Palveluntuottaja kirjaa hoitopalautteen palse.fi-portaaliin vähintään kolmen (3) kuukauden välein. Palaute sisältää lyhyen kuvauksen palvelutapahtumasta ("saunakäynnillä avustaminen")

ja tarvittaessa laajempaa kuvausta asiakkaan toimintakyvystä ja tuen tarpeesta.

Palveluntuottaja ottaa tarvittaessa (muutos asiakkaan avuntarpeessa tai toimintakyvyssä) yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen palveluohjaajaan.

## 9.8 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

## 9.9 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

### Laadunhallinta:

Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito -suosituksia, sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

Palveluntuottajalla on kirjallinen, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastava henkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito -opas THL 14/2015).

Palveluntuottajalla on kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikkiin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti vanhuspalveluiden valvontatiimille.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

### Vaadittava raportointi ja valvonta:

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit tilaajalle tilaajan määrittelemän aikataulun mukaan. Tilajalla on oikeus tehdä valvonta- ja auditointikäyntejä. Palveluntuottaja raportoi tilaajalle valvontakäynnin yhteydessä henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassaolevat lupatodistukset.

Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

KIRSTI PEHKONEN



## 9.10 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään.

Palvelun tarjoamista ohjaavat mm. seuraavat keskeiset säännökset ja laatusuosituksiset:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- sosiaalihoitolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983)
- kansanterveyslaki (6/1972)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- laki sosiaalihoollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- henkilötietolaki (523/1999)
- laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- laki sosiaalihoollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- pelastustoimilaki (561/1999) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)
- elintarvikelaki (23/2006)
- tilaajavastuulaki (1233/2006)
- työturvallisuuslaki (738/2002)
- työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- kielilaki (423/2003)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM 2017:6)
- valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksiset ikääntyneille (2010)



## 10. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa. Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan kotiin tehtävillä kotikäynneillä, joiden sisältö on määritelty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotihoidon käyntien määrä ja ajankohta sovitetaan asiakkaan hoidon tarpeeseen. Käyntejä tehdään tarpeen vaatiessa myös iltaisin ja öisin sekä viikonloppuisin. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on vaihtoehto Jyväskylän kaupungin säännölliselle kotihoidolle. Asiakkaan on mahdollisuus valita palvelusetelituottaja Jyväskylän kaupungin ylläpitämästä rekisteristä ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)).

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotettu kotihoidon toiminta perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja -asetukseen (607/83), kansanterveyslakiin (kansanterveysterveyslaki 66/72), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (ns. vanhuspalvelulaki 980/2012) sekä sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen Kuntaliiton antamaan laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 (julkaisuja 2017:6). Toimintaa ohjaavat myös kaupunkistrategia, Keski-Suomen maakuntastrategia sekä ikäihmisten palvelujen järjestämissuunnitelma.

### 10.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Jyväskylän kaupunki järjestää kotihoitoa omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Palvelusetelillä järjestettyä kotihoitoa tarjotaan määrärahan puitteissa asiakkaalle vuosittain perusturvalautakunnan vahvistamien ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden kotihoidon myöntämisen perusteiden ja soveltamisohjeiden mukaisesti. Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin Jyväskylän kaupungin OIVA-keskuksen keskitetyn palveluohjauksen kautta. Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palveluohjaaja selvittää henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn ja terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Asiakkaan tarvitsemat kotihoidon palvelut suunnitellaan ja järjestetään yhdessä asiakkaan, läheisten ja muiden tahojen kanssa asiakkaan asuinpaikka huomioiden. Palveluohjaaja tekee säännöllisen kotihoidon palvelusetelin myöntämisestä kirjallisen palvelupäätöksen asiakkaalle sekä muutoksenhakukelpoisen maksupäätöksen.

Asiakkaan asuessa vuokralla yksityisessä palveluntuottajan asumisyksikössä, jossa kotihoito tuotetaan palveluntuottajan toimesta, asiakkaalle myönnetään kotihoito minuutin tarkkuudella. Kokonaishoitoaika tarkentuu koko kuukaudelle ensimmäisen viikon tilastoinnin pohjalta. Asiakkaan asuessa omassa kodissaan talojen ulkopuolella voi palveluohjaaja myöntää asiakkaalle käynnin kestoksi minimissään 20 minuuttia, joka on myös toteutettava asiakkaan luona. Jos kuitenkin käyntiaika on lyhyempi kuin 20 minuuttia, tilastoidaan todellinen käyntiaika. Asiakkaan säännöllisen kotihoidon kokonaishoitoaika tarkentuu ensimmäisen vii-

kon seurantajakson jälkeen palveluntuottajan tekemän tilastoinnin pohjalta kotihoidon Efficalle.

### 10.2 Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen maakunnan alueella ja sen toimitilat ovat Keski-Suomessa. Palveluntuottaja ei saa perusteettomasti kieltäytyä uuden asiakkaan vastaanottamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään myöntämispäätöksessä määriteltyyn kotihoidon palveluun ja palvelua tuotetaan kaikkina vuorokauden aikoina myös yökäynnit tarpeen mukaan. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön Efficapotilastietojärjestelmä

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelipalvelut voidaan lopettaa, mikäli asiakkaan tilanteesta ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella myöntämisperusteet eivät enää täyty. Palveluohjaaja päättää asiakaskohtaisen palvelun päättymisestä. Asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluohjaajan ilmoittamana ajankohtana. Jos asiakas tai omainen ilmoittaa palveluntuottajalle palveluiden päättymisestä, palveluntuottaja informoi palveluohjaajaa ilmoituksesta. Asiakkaan palvelut päätetään yhteistyössä palveluohjaajan kanssa.

Asiakas voi ostaa palveluntuottajalta tarvitsemaansa lisäapua, joka ei sisälly säännöllisen kotihoidon myöntämisen perusteisiin. Asiakkaalla on aina oikeus vaihtaa kotihoidon palvelusetelituottajaa tai siirtyä kunnallisen kotihoidon piiriin. Vaihto tapahtuu yleensä saattaen vaihtaen palveluntuottajalta toiselle.

### Alueellinen malli ja matkakorvaukset

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä on käytössä alueellinen malli. Jyväskylän kaupunki on jaettu kuuteen eri alueeseen: Jyväskylän keskusta, Vaajakoski, Palokka, Tikkakoski, Säynätsalo ja Korpilahti. Jyväskylä (kantakaupunki, Halssila, Kuokkala, Keljo, Keltinmäki/Myllyjärvi, Kypärämäki, Kortepohja, Mannila, Lohikoski, Huhtasuo), Vaajakoski, Palokka, Tikkakoski, Säynätsalo, Korpilahti, Vesanka ja Kuuhu. Palveluntuottajat ilmoittavat, millä alueella tai alueilla ne tuottavat palveluita. Palveluntuottajien ilmoittamat alueet löytyvät erillisestä [palse.fi](http://palse.fi)-rekisteristä, josta löytyvät kotihoidon palvelusetelituottajat. Matkakorvaukset maksetaan edellä mainitun alueen keskustasta edestakaisen matkan ylittäessä 20 kilometriä, jokaiselta asiakaskäynniltä huomioituna verohallinnon kulloinkin voimassa olevan ohjeiston mukaisesti. Alle 20 kilometrin edestakaiselta matkalta edellä mainitun alueen malliin keskustasta olevat matkakorvaukset on sisällytetty palvelusetelin tuntihintaan.

### 10.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma sekä tilastointitapahtumat ja kirjaukset Efficaan

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa, siinä määriteltyjä tavoitteita sekä arvioimaan asiakkaan hoidon tarvetta jatkuvasti. Palvelua toteutetaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulostetaan myös asiakkaalle nähtäväksi ja hyväksyttäväksi. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tulee käydä läpi palveluntuottajan henkilöstökokouksissa/tiimeissä siten, että suunnitelman sisältö on koko hoitohenkilökunnan tiedossa. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä, sosiaalista ja kognitiivista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella asiakaskäynnillä. Muutokset kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään erillisen kirjaamisohjeen mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakkaan terveydentilassa tapahtuvat muutokset voidaan ennakoita ja tarvittava hoitoonohjaus toteuttaa etupainotteisesti.

- Asiakkaan alkupalaverissa laaditaan alustava hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, palveluohjaajan, omaisten ja muiden yhteistyötoimijoiden kanssa. Kotihoidon Efficalle hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan palveluntuottajan toimesta viimeistään viiden viikon kuluttua palveluiden käynnistymisestä ja sitä päivitetään aina tarpeen mukaan aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistamisesta.
- Asiakastyöhön liittyvää välitöntä yhteydenpitoa pidetään tilaajan ja palveluntuottajan nimetyn yhteyshenkilön välillä arkisin klo 8–16. Lisäksi palveluntuottajan edustajan on oltava tavoitettavissa yhdestä puhelinnumerosta päivittäin myös klo 16–22 sekä viikonloppuisin ja pyhäisin klo 8–22. Puhelunmaksu on normaalin paikallisverkkomaksun suuruinen.
- Palveluntuottajan työntekijä tekee tarvittavat kirjaukset asiakkaan hoidosta Effica-potilastietojärjestelmään saman työvuoron aikana, mutta vähintään kerran viikossa (tilaajan kirjaamisohjeen mukaan).
- Palveluntuottajan työntekijä tilastoi asiakaskäyntiajat kotihoidon Efficalle työvuoron päätteeksi

### 10.4 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sisällöt

Kotihoidon toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti 24 h/vrk ja 7 pv viikossa. Seuraavassa kappaleissa on kuvattu esimerkinomaisesti keskeisimpiä kotihoidon sisältöjä. Luettelo ei ole kattava, koska palvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti.

#### Kotihoidon asiakkaan perushoidolliset tehtävät:

- asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen), wc-toimet ja puukeutuminen
- asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim.
  - aamu-, ilt- ja välipalojen valmistuksessa avustaminen
  - valmiin aterian lämmityksessä avustaminen
  - tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- harjoitusohjelman/kotikuntoutusohjelman suorittamisessa ohjaaminen
- ulkoiluavun järjestäminen tai asiakkaan kanssa ulkoilu keskimäärin 1 x viikko, jos ulkoilua ei muutoin voida järjestää
- yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

#### Kotihoidon asiakkaan yöaikaan tapahtuvan kotihoidon käyntien sisältö:

- asentohoito vuoteeseen
- wc-käynti/vaipan vaihdossa avustaminen
- aikakriittisestä lääkkehoidosta huolehtiminen
- saattohoito yhdessä omaisten tai muiden asiantuntijatahojen kanssa
- henkilölle, joka tarvitsee yökäynnin terveydentilan ja voinnin seurannan vuoksi (esim. kaatumisen, GM-mittaus, kommoitioseuranta)
- omaishoitajan avun turvin asuvalle henkilölle, jonka omaisen on tilapäisesti poissa kotoa
- yhden viikon ajan henkilölle, joka on kotiutunut sairaalasta ja hoitajien arvion mukaan tarvitsee öisin terveydentilan ja voinnin seuranta (esim. epäily siitä, että asiakas ei osaa hälyttää apua turvapuhelimella)

#### Kotihoidon asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset tehtävät:

- terveydentilan ja voinnin seuranta, asiakkaan sairauteen liittyvät seurannat (esim. verenpaineen ja painon seuranta) sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- reseptien uusimisesta huolehtiminen
- apteekkiasioinnissa avustaminen; apteekkitilin avaaminen sekä lääkkeiden tilaaminen asiakkaan sopimusapteekista
- tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin

- injektioiden antaminen
- iv-lääkityksen tai -nesteytyksen antaminen lääkärin ohjeiden mukaisesti
- haavahoidot lääkärin ohjeiden mukaan
- katetroinnit ja avannehoidot
- muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset

#### **Kotihoidon asiakkuuteen liittyvät kodinhoidolliset tehtävät:**

- kodin yleissiisteydestä huolehtiminen, roskien vienti, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu
- asiakkaan avustaminen ja neuvonta perussiivouksen hankkimiseksi
- avustaminen pyykkihuollon hankinnassa/toteuttamisessa

#### **Kotihoidon asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen:**

- psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi ja edistäminen
- elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
- tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (apuvälineet, turvapuuhelin, yökamera)

#### **Muut tehtävät:**

- ohjaus ja neuvonta
- tarvittaessa avustaminen etuuksien, tukien ja edunvalvonnan hakemisessa
- avustaminen välttämättömien vaatteiden hankinnassa silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- asiointivun järjestäminen
- asiointivun järjestäminen tai saattoapuna toimiminen äkillisissä tutkimuksissa ja lääkärin vastaanotolla silloin, kun sitä ei ole mahdollista muutoin järjestää
- ympärivuorokautisen asumisen tarpeen arviointi yhdessä asiakkaan, omaisen, palveluntuottajan ja tilaajan kanssa, kun kotihoidon käynnit eivät enää takaa asiakkaan turvallista ja riittävää hoitoa omassa kodissa

## **10.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan ikäihmisten palvelujen laatusuositusta (STM 2017:6). Tehtävärakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammat-

tihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994) siten, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei missään tilanteessa vaarannu.

Kotihoidon henkilöstön vähimmäistarve määräytyy iäkkäille myönnettyjen palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavina henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina).

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä on lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden suorittamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.
- Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassaolevat lääkehoidon luvat. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>). Myös muu hoitotyössä erilaisiin tehtäviin tarvittava koulutus pohja ja osaaminen tulee varmentaa (esim. katetroinnin osaaminen).
- Toimintayksikössä työskentelee vähintään yksi sairaanhoitaja.
- Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa vähintään lääkehoitokoulutuksen saanut lähihoitaja.
- Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassaoleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottajalla voi olla myös avustavaa henkilökuntaa tukipalvelutehtävissä. Palveluntuottajan tulee sopia erikseen palveluohjaajan kanssa avustavan henkilökunnan käytöstä.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee noudattaa Jyväskylän kaupungin vanhuspalveluiden antamia toimintaohjeita ja turvallisuusmääräyksiä. Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstönsä riittävästä sijaistuksesta ja muista järjestelyistä vuosilomien, sairauslomien ja muiden vapaajaksojen aikana.

Hoitoon ja muuhun asiakastyöhön osallistuvan työntekijän tulee olla henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan asiakaspalveluun soveltuva, tehtävänsä hyvin perehdytetty ja luotettava. Hänellä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä valmius eri kulttuuritaustaisten ja vammaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Hoitotehtävissä toimivan henkilöstön tulee sitoutua noudattamaan Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -opasta. Kelopoisuusvaatimukset täyttäviä opiskelijoita voi olla kerrallaan enintään 20 % hoitotehtävissä toimivista työntekijöistä. Hoitohenkilö-

kunnassa on riittävästi erilliskoulutuksen tai luvan saanutta henkilöstöä, jotta esimerkiksi muisti- ja depressiotestit ja erityistä lupaa edellyttävät toimenpiteet voidaan suorittaa palvelukuvauksen mukaisesti.

## 10.6 Säännöllisen kotihoidon palveluntuottajalle asetettavat vaatimukset

Palveluvastaavan on täytettävä vähintään seuraavat vaatimukset:

Vähintään soveltuva ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto tai entinen vastaava opistotasoinen tutkinto. Soveltuvana tutkintona pidetään esimerkiksi sosionomin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan tutkintoa.

Palveluvastaavalla on lisäksi oltava työkokemusta vanhuspalveluiden esimiesasemasta. Soveltuvana työkokemuksena pidetään yhden (1) vuoden kokemusta vanhuspalveluissa esimiesasemassa työskentelystä.

Erinomainen suomen kielen suullinen taito ja kirjallinen taito (vastaava kielitaitovaatimus kuin hoitohenkilöstöllä).

## 10.7 Henkilöstön pätevyyden ja rikostaustan selvittäminen

Sen lisäksi, mitä Jyse-ehojen luvussa 7 sovitaan, palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön osalta sovitaan seuraavaa:

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä on lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palvelun suorittamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan sosiaalihuollon ammattihenkilöstön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Palveluntuottaja noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Palveluntuottaja selvittää alaikäisten kanssa työskentelevien rikostaustan ja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon Jyväskylän kaupungilla on oikeus tutustua siihen pyytäessä.

## 10.8 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen maakunnan alueella ja sen toimitilat ovat Keski-Suomessa.

## 10.9 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

**Tulosidonnainen omavastuuosuus** = Bruttotulojen perusteella asiakkaalle määräytyvä, säännöllisen kotihoidon palvelusetelin asiakasmaksu, joka on sama kuin kunnallisesta kotihoidosta perittävä kuukausimaksu. Palveluntuottaja laskuttaa **tulosidonnaisen omavastuuosuuden** asiakkaalta.

**Omavastuuosuus** = Tulosidonnainen omavastuuosuus + mahdollinen palveluntuottajan tuntihinnan ja perusturvalautakunnan vahvistaman tuntihinnan erotus. Palveluntuottaja laskuttaa koko omavastuuosuuden asiakkaalta.

**Palveluseteli** = Palvelusetelin arvo, jonka palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta.

Asiakasmaksu perustuu asiakasmaksulakiin (734/1992), asiakasmaksuasetukseen (912/1992) 3 §, lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) ja Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunnan hyväksymiin asiakasmaksuihin, jotka tarkistetaan lain mukaan joka toinen vuosi. Asiakasmaksussa huomioidaan säännöllinen palveluaika, perhekoko ja tulonselityksen mukaiset säännölliset tulot. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan yksilöllisen hoidon tarpeen, hoitoajan sekä asiakkaan maksusuuden mukaan. Jos asiakkaalle ei synny palveluseteliarvoa hoitoajan tai tulojen vuoksi, asiakkaalle ei voida myöntää palveluseteliä, vaan hoito on järjestettävä joko yksityisen palveluntuottajan toimesta tai Jyväskylän kaupungin omana kotihoidona. Palvelusetelin arvon laskee palveluohjaaja.

Asiakas maksaa aina palveluntuottajalle tulosidonnaisen omavastuuosuuden, joka on sama kuin kunnallisesta kotihoidosta perittävä kuukausimaksu. Jos asiakas on valinnut palveluntuottajan, jolla on kalliimpi tuntihinta kuin perusturvalautakunnan vahvistama tuntihinta, asiakas maksaa palveluntuottajan ilmoittaman tuntihinnan erotuksen tulosidonnaisen omavastuuosuuden lisäksi. Palveluntuottaja ja Jyväskylän kaupungin palveluohjaaja sekä asiakas ja omaiset/asioidenhoitaja tapaavat tarvittaessa tai asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa oleellisesti. Asiakas/omainen/palveluntuottaja veloitetaan olemaan yhteydessä palvelusetelin myöntäjään heti, kun asiakkaan palvelutarpeessa ilmenee muutoksia tai hoito keskeytyy. Lähtökohtaisesti palveluseteliä ei makseta takautuvasti palveluntuottajalle, jos muutoksesta ei ole ilmoitettu tilaajalle Efficaviestillä tai puhelimitse heti muutoksen alkessa. Liikaa maksettu palveluseteli peritään takaisin.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, palveluntuottaja huolehtii itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jyväskylän kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesta maksamatta jääneistä asiakasmaksusuuksista.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisäätäinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkö-



kohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta, kuten Jyväskylän kaupungin vanhuspalvelujen asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamishjeessa on kuvattu. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

### Asiakkaalle maksuton palveluseteli

Palvelusetelillä kotihoito on maksutonta vammaispalvelun asiakkaalle, jolla on myönteinen henkilökohtaisen avun päätös ja henkilökohtainen apu on myönnetty myös kotihoitona.

Maksuttomat kotihoidon käynnit säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä ovat sotainvalideille, jonka haitta-aste on  $\geq 10\%$ , jos sotainvalidi on valinnut palveluntuottajan, jolla on perusturvalautakunnan hyväksymä palvelusetelin tuntihinta. Asiakkaan omavastuuosuus maksetaan palveluntuottajalle palvelusetelin yhteydessä kokonaan. Jos asiakas valitsee palvelusetelituottajan, jolla on suurempi tuntihinta kuin perusturvalautakunnan vahvistama palvelusetelin arvoa vastaava tuntihinta, maksaa asiakas perusturvalautakunnan hyväksymän palvelusetelin tuntihinnan ja palveluntuottajan tuntihinnan erotuksen itse palveluntuottajalle.

## 10.10 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin ja Effica-potilastietojärjestelmään

### Keskeytysäännöt ja laskutus

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle viivytyksettä asiakkaan sairaalaan joutumisesta tai muusta laskutukseen vaikuttavista asioista. Palveluntuottaja voi laskuttaa säännöllisen kotihoidon käynneistä kuukausittain jälkikäteen. Asiakkaan hoitopalaverien/seurantakäyntien ajalta ei makseta palveluseteliä palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ei laskuta asiakkaalta asiakkaan omavastuuosuutta sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä, vaan tilaaja maksaa noilta päiviltä tulosidonnaisen omavastuuosuuden palveluntuottajalle palvelusetelin lisäksi. Asiakkaan hoitoajan muuttuessa kesken kuukauden, voidaan lisätä hoitotunteja uudella tuntihinnalla muutospäivästä alkaen. Jos uusi hoitoaika vaikuttaa asiakasmaksusuuteen, korjataan se päätökselle muutospäivästä lähtien. Kokonaisilta asiakkaan poissaolopäiviltä ei makseta palveluntuottajalle palveluseteliä. Asiakkaan ollessa läheisen hoidossa kokonaisilta poissaolopäiviltä ei omavastuuosuutta laskuteta asiakkaalta eikä palveluntuottaja voi periä palveluseteliä.

Pariskunnilla on palse.fi-portaalissa nähtävillä perheen kokonaisuhoitajalla yhteinen päätös. Jos pariskunnalla on molemmilla kotihoidon käynnit ja toinen heistä joutuu sairaalaan, perii palveluntuottaja yhteisellä päätöksellä olevan tuntihinnan toteutuneen hoitoajan mukaan. Kotiin jäävän asiakkaan omavastuuosuus tarkentuu hänen hoitoaikansa mukaan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen per-

heensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta, kuten Jyväskylän kaupungin vanhuspalvelujen asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamishjeessa on kuvattu, jolloin asiasta tehdään päätös. Asiakkaalle myönnetyn kotihoidonmaksunalennuksen osuus lisätään setelin arvoon. Jos asiakas hakee jälkikäteen maksunalennusta, on palveluntuottajan laskutettava tulosidonnainen asiakasmaksusuus tilaajalta erillisellä laskulla. Tarvittaessa palveluntuottaja on velvollinen palauttamaan tulosidonnaisen asiakasmaksusuuden asiakkaalle, jos asiakkaan taloudellinen tilanne sen vaatii. Palveluntuottaja saa laskuttaa erillisellä laskulla palauttamansa tulosidonnaisen asiakasmaksusuuden tilaajalta.

Palveluntuottaja on aina velvollinen kirjaamaan Effica-potilastietojärjestelmään säännöllisen kotihoidon palveluseteliasiakkaan sairaalaan joutumisen. Effica-potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan palveluista poistumispäivä ja palveluihin paluupäivä.

Palvelusetelin arvo määräytyy tilaajan käytössä olevan laskentataulukon perusteella. Laskentataulukko laskee asiakaskohtaisesti (e/h/kk) palvelusetelin arvon sekä tulosidonnaisen asiakkaan asiakasmaksun. Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaalle myönnetään hoidon tarpeen mukaan hoitotunnit kuukaudessa.

Palveluntuottaja perii tulosidonnaisen omavastuuosuuden eli asiakasmaksun ja mahdollisen omavastuuosuuden, jos palveluntuottajan tuntihinta on korkeampi kuin tilaajan tuntihinta.

Laskentataulukon antama palvelusetelinarvo (e/h/kk) kirjataan päätökselle. Asiakas maksaa omavastuuosuutena tuottajan hinnan ja päätöksen arvon välisen erotuksen. Omavastuuosuus näkyy asiakkaalle tulostuvassa palveluntuottajaluettelossa palveluntuottajakohtaisesti. Palveluntuottaja saa palse.fi-portaalista asiakaskohtaisesti tiedon tästä tulosidonnaisesta asiakasmaksusuudesta. Asiakkaan tulosidonnainen asiakasmaksusuus on kirjattu myös Effican palvelu- ja maksupäätökseen, joka on lähetetty vain asiakkaalle/asioidenhoitajalle.

Palvelun suorittaja tilastoi kotihoidon Efficalle asiakkaan hoitoajan minuutin tarkkuudella käyntikohtaisesti aina työvuoron päätyttyä. Uudelle asiakkaan todellinen käyntiaika tarkentuu ensimmäisen viikon aikana hoidon aloittamisesta, minkä jälkeen palveluohjaaja luo asiakkaan palvelusetelin palvelusetelijärjestelmään.

### Hoitopalautteen toimittaminen ja tilaajalle erilliset laskut

Palveluntuottaja lähettää hoitopalautteen toteutuneesta hoidosta palse.fi-portaalin kautta siellä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Hoitopalautteen lähettäminen on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiselle.

Tuottaja laskuttaa tilaajaa kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen ja lähettää Jyväskylän kaupungille verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja.

MERJA HUOVELIN



Seuraavissa tapauksissa palveluntuottaja lähettää tilaajalle erillisen laskun palse.fi-portaalin tietojen perusteella muodostetun laskun lisäksi:

Palveluntuottaja laskuttaa erillisellä laskulla tilaajalta sairaalaan lähtö- ja paluupäivän ja takautuvasti myönnettyt asiakasmaksuosuudet, jotka jo asiakas on maksanut palveluntuottajalle. Jos asiakas vaihtaa palveluntuottajaa ja he käyvät yhtä aikaa muutama hoitotunnin saattaen vaihtaen, voi uusi palveluntuottaja näiltä hoitotunneilta laskuttaa palvelusetelin tuntihinnan ja asiakasmaksuosuuden tilaajalta erillisellä laskulla.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa erillisellä laskulla silloin, kun asiakkaan hoitoaika (kesto alle 2 viikkoa) on tilapäisesti muuttunut suuremmaksi ja nostaisi asiakkaan omavastuuosuutta. Palveluntuottaja voi laskuttaa tilaajalta muuttuneen asiakasmaksuosuuden erotuksen tilaajan ilmoittaman laskelman mukaan. Erillisessä laskussa tulee näkyä palvelusetelin päätösnumero, keskeytyspäivät sekä asiakasmaksun osuus asiakaskohtaisesti.

### 10.11 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

### 10.12 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

**Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen**  
Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajalta vaaditaan Effica-potilastietojärjestelmän käyttöönotto. Palveluntuottaja maksaa tilaajalle yhdestä virtuaalityöaseman käytöstä 1036 e/v (hinta 2017), joka kattaa virtuaaliyhteyden (1 tunnus/työasema) ja Effica-tuen sekä tilaajan hankkiman Effica-lisenssin käytön. Palveluntuottaja sitoutuu hankkimaan tilaajan tietohallinnon vaatimusten mukaiset tietokoneet, joihin tilaaja asentaa Effica-potilastietojärjestelmän. Jokaista kymmentä (10) hoitohenkilökuntaan kuuluvaa kohden on vähintään yksi tietokone, johon Effica-yhteys voidaan muodostaa.

Tilaaja järjestää palveluntuottajan työntekijöille Effica-järjestelmän käyttöön liittyvän koulutuksen palvelun alkaessa. Palveluntuottajan työntekijöiden tulee osallistua jatkossa tilaajan järjestämiin/osoitamiin Effica-koulutuksiin, joista ilmoitetaan aina erikseen. Muusta koulutuksesta vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen sekä tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta.

Palveluntuottaja kirjaa hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot ja työsuoritteet Effica-asiakastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen tehdään tilaajan toimintaohjeiden ja periaatteiden mukaisesti (Jyväskylän kaupungin vanhuspalveluiden kirjaamisohje), lainsäädännön vaatimuksia noudattaen. Palveluntuottaja noudattaa



MERJA HUOVELIN



tilaajan Efficaan liittyviä tietoturva-, turvallisuus- ja käyttöehtoja. Myös asiakaskäynnillä eri palveluihin kulunut aika ja käynnin tarkka alkamis- ja loppu-aika tilastoidaan Effica-järjestelmään. Kirjaaminen sisältää myös HILMO-kirjaukset.

Asiakas/asioidenhoitaja voi katsoa raportin/yhteenvedon palveluntuottajan käyntiajoista palse.fi-portaalista.

### Laadunhallinta ja valvonta

#### Laadunhallinta:

Yksiköllä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suosituksia, sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

Palveluntuottajalla on kirjallinen Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkahoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoidosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito -opas THL 14/2015).

Palveluntuottajalla on kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Asiakkaiden kanssa tekemisissä olevalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti vanhuspalveluiden valvontatiimille.

Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

#### Vaadittava raportointi ja valvonta:

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit tilaajalle tilaajan määrittelemän aikataulun mukaan. Tilaajalla on oikeus tehdä valvonta- tai auditointikäyntejä. Palveluntuottaja raportoi tilaajalle valvontakäynnin yhteydessä henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassa olevat lupatodistukset.

# 11. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli (seniorit ja pitkäaikaissairaat)

## 11.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Tilapäinen kotihoito on tarkoitettu asiakkaan tilapäiseen palvelutarpeeseen ja se on kestoltaan alle kaksi viikkoa (max. 14 vrk) kestävä hoitoa ja huolenpitoa. Uudet asiakkaat tulevat palveluiden piiriin Jyväskylän kaupungin OIVA-keskuksen keskitetyn palveluohjauksen kautta. Tilapäisellä palvelusetelillä järjestetty kotihoito tarjotaan määrärahan puitteissa asiakkaalle, vuosittain perusturvalautakunnan vahvistamien ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden kotihoidon myöntämisen perusteiden ja soveltamisohjeiden mukaisesti. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelillä tuotetun palvelun myöntää Oiva-keskuksen palveluohjaaja, ja päätös perustuu asiakkaan henkilökohtaiseen palvelutarpeenarvointiin. Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä voidaan myöntää 1 tunti päivässä ja setelin arvo on 24 euroa/tunti. Tilapäisen kotihoidon käynnit voivat olla enintään 2 x vuorokaudessa 0,5 h/käyntikerta, jolloin palveluseteliarvo on 12 euroa/käyntikerta.

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä voidaan myöntää:

- Henkilölle, jonka toimintakyky on heikentynyt tai hoidon tarve on tilapäinen ja hoidon toteuttaminen vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön osaamista, eikä asiakas pysty itse hakeutumaan avoterveydenhuollon palveluihin käyttämällä julkista liikennettä tai taksi palveluja.
- Henkilölle, jonka tarvitsemaa palvelua ei ole mahdollista muutoin järjestää taloudellisten syiden vuoksi: harkinnanvaraisesti asiakkaan bruttotulojen jäädessä täysimääräisen takuueläkkeen ja ylimmän hoitotuen suuruisen yhteenlasketun summan alle (1 100,12 € vuonna 2018), pariskuntien kohdalla tuloraja kaksinkertaisena (yhteensä 2 200,24 € vuonna 2018).
- Sotainvalidille, jonka haitta-aste on  $\geq 10$  %

**Seuraavissa tapauksissa henkilö ohjataan ensisijaisesti käyttämään avoterveydenhuollon palveluja tai yksityisiä palveluntuottajia:**

- verikokeiden ottamiseen
- lyhytaikaisiin haavahoitoihin
- yksittäisiin sairaanhoidollisiin toimenpiteisiin (ompeleen poistot, korvahuuhtelut)
- tarkistuskäynteihin, joita terveydentilan tai voinnin seuranta ei vaadi

## 11.2 Palvelun sisältövaatimukset

Tilapäisen kotihoidon palvelun sisältö muodostuu asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti. Henkilön toimintakyvyssä on tapahtunut oleellinen muutos (fyysisen toimintakyvyn vajuus) ja palvelun tarve on tilapäinen. Tilapäinen kotihoito on asiakkaan henkilökohtaiseen hoitoon liittyvää lyhytaikaista apua, jossa hän tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöä. Asiakkaan katsotaan kuntoutuvan omatoimiseksi saamansa tilapäisen avun jälkeen.

Esimerkkejä hoidon tarpeesta:

- Tapaturman (ei pelkkä pesuapu) vuoksi asiakas tarvitsee tilapäisesti apua päivittäisissä toimissa.
- Klexane-injektion pistäminen.
- Asiakkaalle aloitettu avannehoito.
- Katetroinnit tilapäisesti tai sen opettaminen.
- Asiakkaalle on aloitettu lääkehoito. Kotiutumisen yhteydessä on epävarmuutta, onnistuuko lääkkeiden oikea annostelu (ei muistisairaat ja mielenterveysasiakkaat) heti kotiutumisen jälkeen. Mahdollisesti dosetin käytön opettaminen asiakkaalle.
- Tukisukkien laitton opettaminen.

## 11.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tehtävärakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994) siten, että asiakas- ja potilasturvallisuus ei missään tilanteessa vaarannu.

Tilapäisen palvelusetelituottajan pätevyysvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, lähihoitaja.

Palveluntuottajalla tulee lisäksi olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Henkilöstöllä tulee olla lääkärin hyväksymä ja allekirjoittama lääkelupa, ensiapukoulutus ja hygieniapassi. Yrityksellä tulee olla lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma.

## 11.4 Tietojärjestelmävaatimukset ja kirjaaminen

Tilapäisen kotihoidon palveluntuottajilla ei ole käytössä Efficapotilastietojärjestelmää. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli maksetaan kuukausittain tai kun tilapäisen avuntarve on päättynyt. Tilapäinen palveluseteli maksetaan vasta, kun palveluntuottaja on antanut palautteen käynneistä asiakkaan luona.

## 11.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa kotihoidon palvelua Keski-Suomen alueella ja sillä on toimitilat Keski-Suomen maakunnan alueella.



MERJA HUOVELIN



### 11.6 Palvelusetelin arvo ja matkakorvausten määräytyminen

Tilapäisen kotihoidon palveluseteliä voidaan myöntää 1 tunti päivässä ja setelin arvo on 24 euroa/tunti. Tilapäisen kotihoidon käynnit voivat olla enintään 2 x vuorokaudessa, jolloin palvelusetelin arvo on 12 euroa/käyntikerta 0,5 h käynnistä.

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaalle tehtyjen käyntien sekä palveluntuottajan määrittämän tuntihinnan välisestä erotuksesta. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvoon eivät vaikuta asiakkaan tulot, ikä tai perhekoko. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli maksetaan palveluntuottajalle toteutuman mukaisesti kuukausittain tai kun palvelu päättyy.

Asiakas maksaa omavastuuosuutena palveluntuottajan ilmoittaman tuntihinnan ja palveluseteliarvon välisen erotuksen. Tämän lisäksi asiakas maksaa mahdolliset matkakulut palveluntuottajan ehtojen mukaisesti. Viikonloppuna ja iltaisin palveluntuottajalla voi olla eri hinta, mikä on kerrottava asiakkaalle. Mahdollisista lisäkorvauksien laskuttamisesta (kilometrikorvaukset, iltaja- ja viikonloppulisät) palveluntuottaja ja asiakas sopivat keskenään.

### 11.7 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Tilaja luo tilapäisen palvelusetelin palse.fi-portaaliin vasta palvelun päättymisen jälkeen sovitusta toteutuneista tunneista. Pal-

velun suorittaja kirjaa hoito- tai palvelutapahtuman palvelusetelijärjestelmään määritettyjen ohjeiden mukaisesti. Kirjattavia järjestelmässä näkyviä asioita ovat hoito- tai palvelutapahtuma sekä sen aika tai määrä. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Tapahtumakirjaukset on tehtävä viiden (5) päivän sisällä palvelun antamisesta ja kirjauksen tekee palvelutapahtuman suorittaja omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan palse.fi-portaalissa.

### 11.8 Hoitopalautteen toimittaminen

Palveluntuottaja lähettää hoitopalautteen toteutuneesta hoidosta palse.fi-portaalin kautta portaalin ohjeiden mukaisesti. Hoitopalautteen lähettäminen on edellytys viimeisen laskuviitteen luomiselle

### 11.9 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnankorotukset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin. Palveluntuottaja voi hakeuksellaan ilmoittaa hinnat päivä-, iltaja- yöhintoina erikseen arkipäivien, lauantain ja sunnuntain osalta.

## 12. Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

### 12.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Tehostettu palveluasuminen on asumista, jossa turvataan yksilöllinen asuminen henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti. Asukkaat ovat pääosin keskivaikeasti tai vaikeasti muisti- ja/tai monisairaita. Jyväskylässä tehostettua palveluasumista järjestetään omana toimintana, ostopalveluna, palvelusetelillä ja perhehoitona. Ostopalveluna ja palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa myöntämisen perusteilta ja sisällöltä kunnan omaa palvelua. Ympärivuorokautisen asumisen ja hoidon palvelun myöntämisen perusteet vahvistetaan vuosittain perusturvalautakunnassa. Palvelusetelillä ei järjestetä laitoshoidon.

Palveluseteliä tarjotaan määrärahan puitteissa asiakkaalle, joka on saanut myönteisen ympärivuorokautisen asumisen ja hoidon palvelupäätöksen ja on sijoitusvuorossa.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimus-oikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

### 12.2 Palvelun sisältövaatimukset

#### 12.2.1 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä

Palveluasuminen on laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollosta asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti sekä ikäihmisten palvelujen laatusuositusta (STM 2017:6) noudattaen. Lähtökohtaisesti asukas asuu palveluasumisyksikössä elämänsä loppuun saakka.

Asukkaita hoidetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti kuntouttavalla työotteella. Hoito perustuu jokaiselle asukkaalle laadittuun yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa huomioidaan asukkaan omat voimavarat. Asukkaat saavat elää totumallaan päivärytmillä kuitenkin niin, ettei heidän terveytensä vaarannu. Palveluntuottaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asukkaan arkea tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vastuuhoitajan aloitteesta aina asukkaan hoidon ja avun tarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Tilaaajalla on oikeus osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen.

Jokaisella asumisyksikön asukkaalla on nimetty vastuuhoitaja. Asukas ja tämän läheiset ovat tietoisia siitä, kuka vastuuhoitaja on ja mitä vastuuhoitajan tehtäviin kuuluu.

Asukkaiden läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyttä läheiseensä ja heillä on mahdollisuus saada ohjausta, jotta he pysty-

vät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon ja yksikön yhteisölliseen toimintaan. Asumisyksikössä on sovittu käytännöistä, joilla omaisille tiedotetaan asukkaan asioista. Asumisyksikössä järjestetään säännöllisesti myös tapaamistilaisuuksia asukkaiden omaisille (esim. omaisillat). Palvelun tilaaja kutsutaan tilaisuuksiin mukaan.

Palveluntuottaja huolehtii asukkaan ja/tai asukkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela). Asukkaan raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai käräjäoikeuden määräämä edunvalvoja. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asukasta edunvalvonnan järjestämisessä. Palveluntuottaja avustaa asukasta tulotietojen toimittamisessa tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa asukkaiden perushoivasta sekä asukkaiden pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimista ja niiden seurannasta. Asukkaiden yksityisyys turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

Perushoidolliset tehtävät:

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus 2 kertaa vuorokaudessa, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen
- asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen
- ravitsemuksesta huolehtiminen
- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta ja hankinnassa avustaminen, paikallinen hoitotarvikkeiden jakelu-ohjeistus huomioiden
- apuvälineiden hankinta, käytön opastaminen, säätäminen asiakkaalle sopivaksi sekä apuvälineen siisteydestä huolehtiminen
- jalkojen hoito

Lääke- ja sairaanhoidolliset perustehtävät:

- palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- lääkkeiden anto, lääkehoidon seuranta sekä arviointi
- apteekkiasioiden hoito
- reseptien uusimisesta huolehtiminen (työntekijöillä ajantasaiset luvat ja varmennekortit eResepti-käytäntöihin, <https://www.kanta.fi/fi/terveydenhuollolle-sahkoinen-resepti>)
- tarvittavista seurannoista (esim. RR, Gm) huolehtiminen
- kontaktit omaan lääkäriin

Erytystä perehdytystä vaativat ja/tai luvanvaraiset tehtävät:

Lääkehoidolliset tehtävät:

- PKV-lääkkeiden antaminen
- annosmuutokset lääkärin antamien ohjeiden mukaan
- rokotteiden antaminen (influenssa, jäykkäkouristus)
- injektioiden antaminen

- lääkelistan ylläpito Efficalla
- kestopatentointi
- suoniverinäytteen otto
- laboratorionäytteiden tulosten alustava tulkinta
- haavanhoitojen toteuttaminen ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- ompeleiden poisto
- vaativien lääkehoitojen, kuten lääkeinfuusiopumppuhoidojen, toteuttaminen
- korvien tutkiminen ja korvahuuhtelut
- tarvittaessa suonensisäiset lääkehoidot, nesteetykset, ravitus (erillisluvat)

Palveluntuottaja vastaa yleisistä hoito- ja kulutustarvikkeiden riittävästä ja säännöllisestä hankinnasta kustannuksellaan (esim. peseytymistuotteet, perusihovoiheet, vessapaperi). Erityiset henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja lyhytaikaiseen tarpeeseen (alle kolme kuukautta) liittyvät hoitotarvikkeet asukkaat kustantavat itse. Asukkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikkeiden hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavanhoitotuotteet, määrättyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin terveydenhuollon hoitotarvikkeiden voimassa olevan ohjeen mukaisesti. Tilaaja toimittaa ohjeen palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta, näytteiden ottamiseen liittyvästä välineistöstä ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi sekä kuljetuskustannuksista.

Palveluntuottaja vastaa asukkaan kuljetusjärjestelyistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja huolehtii hänelle niihin tarvittaessa saattajan. Palveluntuottaja avustaa asiakasta liikkumisen järjestelyissä erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin (esimerkiksi vierailut omaisten luona, juhlat, teatteri ym. tilaisuudet, jotka tapahtuvat asumisyksikön ulkopuolella). Asukas vastaa kuljetuskustannuksista.

Asumisyksikössä on mahdollisuus ja osaamista saattohoidon järjestämiseen. Saattohoidon järjestämisestä on kirjalliset saattohoito-ohjeet.

## 12.2.2 Ateriapalvelu

Palveluun ja sen hintaan kuuluu päivittäisen ruokailun järjestäminen sisältäen vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan.

Ruokahuollossa sitoudutaan valtakunnalliseen ikäihmisten ravintosuositukseen (Ravitsemussuositukset ikääntyneille, Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010). Ruokahuollossa otetaan huomioon ravitsemusterapian, ruokapalvelun sekä hoito- ja lääketieteen näkökulmat.

Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Suunnittelussa huomioidaan myös, että ateriat ovat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia ja maittavia sekä ravintosisällöltään edellä

mainitun suosituksen mukaisia.

Asukkaiden riittävä nesteiden ja ravinnon saanti turvataan antamalla hänen tarvitsemansa apu ruokailutilanteissa. Palveluntuottaja on määrittelyt menettelytavat, joiden avulla heikkokuntoisten asukkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.

Asukkailla on mahdollisuus erityisruokavalioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi sekä myös uskonnollisista tai vakaamuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.

Ateria-aikojen tulee jakautua tasaisesti pitkin päivää huomioiden erityistarpeet, kuten energiatiheä ruokavalio. Asukkaiden yöpaasto on korkeintaan 10–11 tuntia ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus nauttia välipaloja myös myöhään illalla sekä yöllä.

Asumisyksikössä mitataan ja seurataan asukkaiden ravitsemusta ja painoa. Päivittäinen energiansaanti on vähintään 1 500 kcal (6,5 MJ). Tehostettua ruokavaliota järjestetään tarvittaessa (esim. runsasenerginen ravinto). Asukkaille tehdään MNA-testi vähintään kerran vuodessa ja poikkeamiin reagoidaan. Seuranta dokumentoidaan.

Ruokalistat (4–6 viikon kierto) laaditaan ennakkoon ja ne ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokalistoissa huomioidaan perinneruoat ja vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat. Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asukkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun ja heidän toiveitaan toteutetaan.

Palveluntuottaja kerää asukkailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.

Asukkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Tarvittaessa ruoka tarjoillaan asukkaan omaan huoneeseen.

Ruoan kanssa tekemisissä olevalla henkilökunnalla on elintarvikelain edellyttämä hygieniapassi. Palveluntuottajalla on ohjeistus hygieniasta (mm. käsihygieniasta). Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on tehty ja hyväksytty. Suunnitelma on nähtävillä asumisyksikössä.

Palveluasumisyksikössä on suunnitelma siitä, miten ravitsemuksesta huolehditaan ongelmatilanteissa kohderyhmä huomioiden.

## 12.2.3 Tukipalvelut

Tukipalvelu sisältää turvapalvelun (henkilökunta läsnä ympäri vuorokauden), siivouksen (sisältää wc-paperit ja roskapussit), pyykinpesun (tavallinen konepesu, sisältää pesuaineet) ja talossa tapahtuvan virkistystoiminnan.

## 12.2.4 Turvallisuus

Asukas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti.

Palveluntuottajalla on hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus, kulunvalvonta tai riittävä muu järjestely). Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan, kuten myös hälytysten perusteella tapahtuvat auttamiskäynnit.

Yöhoitaja kiertää asumisyksikössä asukkaiden kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä ja kirjaa kierroksista syntyneet poikkeukselliset havainnot.

Asiakkaiden hoidontarpeeseen perustuva kahden autettavuus on turvattava kaikkina vuorokaudenaikoina.

Palveluntuottaja pitää asumisyksikön piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa: huonomuistisen asukkaan turvallisuuden varmistaminen, kaatumavaara-asukkaan tunnistaminen, puuttuminen asukkaan kaltoinkohteluun, asukkaan liikkumisvapauden rajoittaminen sekä toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asukkaan etsintä). Asumisyksikön henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumisyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Asumisyksikön henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Turvallisuusselvitys on tehty ja asumisyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja siinä on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkat. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle tapahtuneet hälytykset ja niistä aiheutuneet seuraamukset.

Palveluntuottaja huolehtii riskikartoitusten säännöllisestä tekemisestä. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajia suositellaan ohjeistamaan asiakkaita ottamaan kotivakuutuksen.

Palveluntuottaja on osa vanhuspalveluiden valmiussuunnitelman mukaista toimintaa kriisitilanteissa.

Palveluntuottaja noudattaa Jyväskylän kaupungin potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman ohjeita.

## 12.2.5 Siivous ja pyykkihuolto

Palveluntuottaja tarjoaa vuode- ja liinavaatteet, mutta asukkailla on mahdollisuus käyttää myös omia niin halutessaan. Palveluntuottaja vastaa kaikkien tavallisen konepesun kestävien tekstiilien (esim. liina- ja käyttövaatteet, matot, verhot) pesusta omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja sopii asukkaan tai hänen asian-

hoitajansa kanssa tavallisesta konepesusta poikkeavaa pesua vaativien tekstiilien pesusta/huollosta. Palveluntuottaja huolehtii, että asukkailla on aina käytettävissä puhtaita käyttövaatteita. Palveluntuottaja merkitsee tarvittaessa asukkaiden liina- ja käyttövaatteet. Palveluntuottaja huolehtii, että käytössä olevat tekstiilit vastaavat paloviranomaisen voimassa olevia määräyksiä.

Palveluntuottaja huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä siisteydestä. Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, joka on asumisyksikössä asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen. Asumisyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilme on siisti. Asumisyksikössä on kirjallinen jätehuolto-suunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät.

Siivoukseen kuuluvat tarvittavat aineet ja välineet, ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asumisyksikössä päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Hoito-toimenpiteiden yhteydessä tarkistetaan, että asukashuone on kunnossa, pyyhitään tahrat, viedään roskat ja oiotaan tekstiilit sekä otetaan roskat lattioilta. Asukashuoneen viikkosiivous sisältää imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, mattojen tuuletuksen kahdesti kuukaudessa, hygienia-tilojen perussiivouksen sekä asunnon yleisestä järjestyksestä huolehtimisen. Suursiivous on kerran vuodessa tapahtuva perusteellinen siivous, johon sisältyvät vaate- ja keittiökaappien sekä parveketilan puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja parvekelasien pesu.

Palveluntuottaja vastaa yleisistä hoito- ja kulutustarvikkeiden riittävästä ja säännöllisestä hankinnasta kustannuksellaan (esim. peseytymistuotteet, perusihovoiteet, wc-paperi).

Palveluntuottaja vastaa muuttosiivouksesta asiakkaan vaihtumisen yhteydessä.

## 12.2.6 Virkistystoiminta ja kuntouttava työote

Palveluntuottaja järjestää asukkaalleen toiminnallisia ryhmiä ja/ tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa päivittäin. Lisäksi asukkaille järjestetään juuri heidän tarpeisiin soveltuvia liikuntaryhmiä. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Kaikessa toiminnassa toteutetaan kuntouttavaa työotetta. Asukkaalla on mahdollisuus yhteisölliseen toimintaan omissa asumisyhteisössään. Asukkaiden niin toivoessa järjestetään asumisyksikössä myös asukkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia. Asukkaat voivat osallistua virkistysohjelman, retkien sekä asumisyksikössä järjestettävien tapahtumien ja juhlien suunnitteluun ja järjestämiseen. Edellä mainittua toimintaa toteuttavat hoitajat sekä ulkopuoliset yhteistyötahot. Viikko-ohjelma on näkyvillä asumisyksikössä.

Asukkaalla on hänen kuntonsa niin salliessa mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/ tai terassit, on niiden käyttö mahdollistet-



tava myös apuvälineitä käyttäville. Myös vuoteen siirtäminen terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

Asukas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa ja osallistua asumisyksikön askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin (esimerkiksi oman huoneen siivous, pöydän pyyhkiminen). Tarpeen mukaan huomioidaan hygieniamääräykset. Asukkailla on oltava mahdollisuus olla osallinen asumisyhteisössään toimintakyvystään riippumatta.

## 12.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyys- ja mitoitusvaatimukset

### Henkilöstö määrä ja rakenne

Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia (STM 2017:6). Tehtävä-rakenteen suunnittelussa on noudatettava lakia sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annettua lakia (559/1994) ja asetusta (564/1994).

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan huomioiden myös erityisosaamista edellyttävien asiakkaiden määrän.

Asumisyksikössä on nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä täysipäiväisesti. Vastuuhenkilöllä on ylempi sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto, sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus vanhustyöstä sekä kokemusta/koulutusta esimiestyöstä.

Henkilöstömäärää suunniteltaessa on varmistettava mitoituksen joustavuus (mm. poissaolojen korvaaminen sijaisilla). Tarvitava hoito on turvattava kaikkina vuorokauden aikoina. Asumisyksikössä tulee olla käytettävissä sairaanhoitajan työpanosta seitsemänä päivänä viikossa.

Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa vähintään lääkehoitokoulutuksen saanut lähihoitaja. Tukipalveluihin on varattava riittävä määrä henkilöstömitoitusta, joka ei sisälly hoitohenkilökunnan mitoitukseen.

### Henkilöstön ammatillinen osaaminen

Henkilökunnan ammatillisen osaamisen on vastattava asukkaiden hoidon ja hoivan tarpeita niin, että asukasta ei tarvitse siirtää yksiköstä muulloin kuin hänen ollessaan sairaalahoidon tarpeessa.

Asumisyksikön henkilöstöllä on riittävä suomen suullinen ja kirjallinen kielen taito ottaen huomioon henkilön työtehtävät.

Palveluntuottajan henkilöstö omaa taidot tehdä yhteistyötä asukkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä sekä hyvinvointi-, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden toimijoiden sekä tilaajan kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikön henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä lakisäätöisen täydennuskoulutuksen järjestämisestä.

Hoitotyöhön osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla ”Turvallinen

lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa” (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 14/2015) mukainen lääkehoidon osaaminen. Hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa olevat ensiapukoulutukset, lääkeluvat ja hygieniapassit.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että vaativampia sairaanhoidollisia tehtäviä varten yksikössä on riittävästi sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan koulutuksen saaneita työntekijöitä. Tällaisia tehtäviä ovat muun muassa vaativat lääkehoidot (lääkeinfuusiopumput, suonensisäinen lääkehoito) ja korvien tutkiminen ja huuhtelu. Edellä mainitut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt toimivat myös ammatillisina asiantuntijoina sairaanhoidollisissa tehtävissä yksikön muulle henkilöstölle.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Koulutukseen kuluva aika on palveluntuottajan työntekijöille työaikaa, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

## 12.4 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan palveluyksikkö sijaitsee Keski-Suomen maakunnan alueella.

Palveluntuottajan tarjoamien palveluiden ja tilojen tulee vastata aluehallintoviraston/Valviran myöntämää toimilupaa. Kyseessä on asuminen asumisyksikössä itsenäisessä asunnossa tai ryhmäkodissa olevassa omassa huoneessa. Asukkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia asumisyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat soveltuvat asukkaiden käyttöön. Tiloissa on mahdollista järjestää kuntouttavaa toimintaa ja yhteisiä tilaisuuksia. Jos asumisyksikön tilat ovat useassa kerroksessa, niiden välillä on hissi.

Asukkaalla on käytössään esteetön henkilön käyttöön soveltuva oma huone ja wc-pesutila, jossa on tarvittavat tukikahvat ja jonka oven saa suljettua. Tilat mahdollistavat sängyn ja apuvälineiden liikuttelun pois huoneesta.

Huoneissa on vähintään seuraava kalustus ja varustelu: asiakkaan tarpeen mukainen sänky tarvittavine lisätarvikkeineen (esim. sähkösäilytys ja laidat), patja, vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Asukkaalla on myös mahdollisuus kalustaa huone koonaan tai osittain omilla kalusteillaan.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarjota pariskunnille tarkoitettuja asuntoja vanhustalvalain mukaisesti.

Omaiselle tulee pyrkiä järjestämään saattohoitotilanteessa mahdollisuus yöpyä hoitokodissa asukkaan kanssa samassa huoneessa. Palveluntuottaja voi periä omaiselta maksun yöpymisestä sekä tarjoamistaan ateriosta.

Asumisyksikössä on asukkaiden käyttöön yhteisiä tiloja ruokailua ja oleskelua varten.

Asumisyksikön tiloista on fyysisesti esteetön pääsy ulkoiluun. Ympäristö pidetään mahdollisuuksien mukaan viihtyisänä. Myös muistisairaana turvallisesti ulkoiluun on kiinnitettävä huo-



miota ja turvattava se esimerkiksi piha-alueen aitaamisella, jolle hoitajan jatkuvaa läsnäoloa voida järjestää.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Palveluntuottaja on nimennyt vastuuhenkilön ja vastaa em. kustannuksista itse.

Asumispalveluyksikön hankintavastuulle kuuluvat asukkaiden yhteiskäytössä olevat apuvälineet sekä välineet, joiden käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden parantaminen.

Palveluntuottajalla tulee olla varattuna riittävä määrä yleisiä apuvälineitä asukasmäärää kohden asukkaiden käyttöön (esimerkkejä apuvälineistä: pyörätuoli, pyörällinen suihkutuoli, pesupaari, nousutuki, tukikahva, säädettävä sänky, wc-koroke, henkilösiirron ja noston apuvälineet) niissä tilanteissa, jolloin niitä ei myönnetä lääkinällisen kuntoutuksen perusteella (sosiaali- ja terveysministeriön asetus lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutuksesta 1363/2011). Palveluntuottajan itse hankkimien apuvälineiden huolto- ja puhdistusvastuu on palveluntuottajalla. Apuvälineiden laadun ja määrän tulee olla asukkaiden toimintakykyä ja hoitoisuutta vastaava niin, että ne mahdollistavat asiakkaan hoitamisen elämän loppuun saakka. Palveluntuottaja ohjaa ja neuvoo asiakasta apuvälineiden käytössä ja tarvittaessa ohjaa niiden hankinnassa sekä huolehtii, että apuvälineet ovat toimivia ja turvallisia.

## 12.5 Palvelusetelin arvo ja hoitotaso

**Vuorokausihinta** = Perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain hinnat hoitotasolle 1–4.

**Tulosidonnainen omavastuuosuus** = Nettotulojen perusteella asiakkaalle määräytyvä, hinnaltaan sama kuin kaupungin omista yksiköissä laskettava asiakasmaksu. Palveluntuottaja laskuttaa tulosidonnaisen omavastuuosuuden asiakkaalta.

**Omavastuuosuus** = Tulosidonnainen omavastuuosuus + mahdollinen palveluntuottajan vuorokausihinnan ja perusturvalautakunnan vahvistaman vuorokausihinnan erotus. Palveluntuottaja laskuttaa koko omavastuuosuuden asiakkaalta.

**Palveluseteli** = Vuorokausihinnasta vähennetään tulosidonnainen omavastuuosuus = palvelusetelin arvo, jonka palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta.

**Palveluntuottajan vuorokausihinta** = Palveluntuottajan palvelustaan määrittelemä vuorokausihinta.

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo lasketaan asiakaskohtaisesti ja siitä tehdään muutoksenhakukelpoinen päätös. Palveluseteli on vuorokausikohtainen. Arvo muodostuu hoitotason sidotun vuorokausihinnan ja asiakkaan tulosidonnaisen

omavastuuosuuden erotuksesta. Tulosidonnainen omavastuuosuus lasketaan samalla tavoin kuin vastaavan kunnallisen palvelun asiakasmaksu. Perusturvan toimialan asiakasmaksut vahvistetaan vuosittain perusturvalautakunnassa.

Asiakkaan tulosidonnaista omavastuuosuutta laskettaessa tulona huomioidaan asiakkaan säännölliset nettotulot. Tulosidonnainen omavastuuosuus koostuu ateriamaksusta, tukipalvelumaksusta sekä hoitomaksusta. Hoitomaksu muodostuu seuraavasti: Nettotuloista vähennetään vuokra, ateriamaksut, tukipalvelumaksu ja henkilökohtainen käyttövara. Jäljelle jäävästä tulosta lasketaan 60 % hoitomaksua.

Mikäli palveluntuottajan ilmoittama vuorokausihinta on suurempi kuin perusturvalautakunnan vahvistama palvelusetelin vuorokausihinta, asiakas maksaa näiden erotuksen tulosidonnaisen omavastuuosuutensa lisäksi.

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

### 12.5.1 Palvelusetelin arvon muutos

Perusturvalautakunta vahvistaa vuosittain vuorokausihinnat hoitotasolle. Vuorokausihinnan muutos vaikuttaa palvelusetelin arvoon. Palvelusetelin arvoon vaikuttaa myös, jos asiakkaan hoitotaso muuttuu. Palvelusetelin arvoon sekä tulosidonnaiseen omavastuuosuuteen vaikuttaa, jos perusturvalautakunnan vahvistamat asiakasmaksut, asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuvat. Kaikissa edellä mainituissa tapauksissa tehdään asiakkaalle uusi päätös.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta, kuten Jyväskylän kaupungin vanhuspalvelujen asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamisohjeessa on kuvattu. Asiasta tehdään päätös.

### 12.5.2 Hoitotaso

Asiakkaan hoitotaso (1–4) määritellään RAI-arvioinnin perusteella. Asumisyksiköissä, joissa on käytössä tilaajan kustantama RAI-arviointijärjestelmä, tehdään arviointi palveluntuottajan toimesta. Asumisyksiköissä, joissa RAI-arviointijärjestelmä ei ole käytössä, tilaaja tekee arvioinnin yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Mikäli uudella asiakkaalla ei ole toimintakykyä vastaavaa RAI-arviointia, arviointi tehdään neljän viikon kuluessa asiakkaan muutettua uuteen asumisyksikköön (1. ja 2. viikko: asiakas kotiutuu, 3. viikko: RAI-arviointijakso, 4. viikko: tehdään RAI-arviointi). Viikko-

jen 1–4 osalta palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa hoitotason kaksi (2) mukaisesti.

Asiakkaan muuttaessa tehostetun palveluasumisen yksiköstä toiseen asumisyksikköön asiakkaan hoitotaso säilyy samana, kunnes uusi arviointi on tehty viimeistään puolen vuoden kuluttua edellisestä arvioinnista.

Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa hoitotaso tarkistetaan RAI-arvioinnilla palveluntuottajan aloitteesta. Palveluntuottaja ilmoittaa tehdystä RAI-arvioinnista tilaajalle. Hoitotason muuttuessa tehdään palvelusetelistä uusi päätös seuraavan kuukauden 1. päivästä alkaen siitä, kun ilmoitus on tehty.

### 12.5.3 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa palvelusetelipalveluhintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Jyväskylän kaupunki ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutokset on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

## 12.6. Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja tekee asiakkaan asumiseen ja hoitoon liittyvän päivittäisen kirjaamisen Efficaan. Palveluntuottaja kirjaa laskutuk-

seen vaikuttavat asiat ja keskeytykset palse.fi-portaaliin portaalis- sa olevan ohjeistuksen mukaisesti.

### 12.6.1. Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden sekä tilaajalta palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Laskutuksen perusteena on tilaajan tekemä palvelu- ja maksupäätös sekä laaditut keskeytysäännöt, joiden perusteella tuottaja kirjaa keskeytykset ja muodostaa laskuviitteen.

Palveluntuottaja muodostaa portaalis- sa jokaisen asukkaan osalta kuukausiraportin, johon merkitään mahdolliset keskeytykset. Jos asukkaalla ei ole ollut keskeytyksiä raportointijakson aikana, raportti palautetaan tyhjänä.

Tuottaja laskuttaa tilaajaa kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Kun kaikkien asukkaiden kuukausiraportit on täytetty ja lähetetty, tuottaja muodostaa portaalis- sa Laskutus-väilehdellä koontilaskuviitteen. Koontilaskuviitteelle yhdistyvät kaikkien asukkaiden setelilaskutustiedot, eli asumisyksikkö lähettää vain yhden laskun. Tuottaja lähettää Jyväskylän kaupungille omalla laskutusjärjestelmällään sähköisen laskun, jossa tilaajan viitteenä/tilausnumerona/viitteenne-kentässä on portaalis- sa muodostettu laskuviite ja summana portaalin ilmoittama kokonaisuus. Erillistä tapahtumaerittelyä ei laiteta laskulle.

	asiakkaalta laskutetaan	tilaajalta laskutetaan
läsnäolo	omavastuuosuus	palvelusetelin arvo
tulopäivä sairaalasta/ lähtöpäivä sairaalaan (tai muuhun laitokseen)	ei laskuteta	vuorokausihinta
sairaalassaolopäivät 1–5	ei laskuteta	50 % vuorokausihinnasta
sairaalassaolopäivät 6–n	ei laskuteta	ei laskuteta
lähtöpäivä kotilomalle/ tulopäivä kotilomalta	omavastuuosuus	palvelusetelin arvo
kotiloma tai muu poissaolo, päivät 1–5	omavastuuosuus	palvelusetelin arvo
kotiloma tai muu poissaolo, päivät 6–n	ei laskuteta	ei laskuteta
tulopäivä toisesta palvelutalosta	ei laskuteta	vuorokausihinta
lähtöpäivä toiseen palvelutaloon	omavastuuosuus	palvelusetelin arvo
kuolema palvelutalossa	kuolinpäivältä omavastuuosuus	Kuolinpäivänä palvelusetelin arvo. Laskutus päättyy tämän jälkeen.





RAI-arviointijärjestelmän käyttöön liittyvissä sopimusasioissa noudatetaan käyttöönottoon liittyvää alkuperäistä sopimusta (koulutukset, maksut, asennukset ym.). Asumisyksiköissä, joissa RAI-arviointijärjestelmä ei ole käytössä arviointi tehdään tilaajan toimesta yhteistyössä palveluntuottajan kanssa.

Tilaaaja huolehtii puolivuositain RAI-arvioinneista kertyvän aineiston lähettämisestä Terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) koko palveluasumisen osalta. Tilaaja toteuttaa palveluntuottajan RAI-käyttäjätunnusten ylläpidon, RAI-ohjelman taustojen rakentamisen ohjelmaan sekä ylläpidon palveluntuottajan asiakkuuksien osalta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilökuntansa RAI-arviointiosaamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottajan työntekijöiden tulee osallistua tilaajan mahdollisesti järjestämiin tai osoittamiin RAI-koulutuksiin, joista ilmoitetaan aina erikseen. Muutoin henkilökunnan RAI-koulutuksesta vastaa palveluntuottaja.

RAI-arvioinnin tulokset ovat tilaajan käytettävissä.

## 12.9. Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään.

Palvelun tarjoamista ohjaavat mm. seuraavat keskeiset säännökset ja laatusuosituksset:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Sosiaalihoitolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (6/1972)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Pelastustoimilaki (561/1999) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)
- Elintarvikelaki (23/2006)
- Tilajavastuulaki (1233/2006)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Kielilaki (423/2003)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Ikäihmisten palvelujen laatusuositusta (STM 2017:6)
- Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksset ikääntyneille (2010)

## 13. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palveluseteli

### 13.1 Palvelun yleinen kuvaus

Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden (jatkossa ”asiakkaat”) asumisen tuen palvelut järjestetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977) perusteella. Kehitysvammalain 2 §:n mukaan kunnan tehtävänä on muun muassa työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta.

Asiakkaat tarvitsevat erilaisia tuen ja ohjauksen palveluita asumiseensa ja osallisuuden mahdollistamiseksi yksilöllisen tilanteensa mukaan. Tuen tarve voi olla määrällisesti vähäistä mutta säännöllistä (tuettu asuminen), määrällisesti runsaampaa mutta silti osavuorokautista (palveluasuminen) tai määrällisesti runsasta (tehostettu palveluasuminen). Asiakkailla voi olla kehitysvamman tai autismikirjon häiriön lisäksi eriaisteisia kuulo-, näkö- tai liikuntavammoja tai muita sairauksia (esimerkiksi epilepsia). Asiakkailla voi olla käytössään sekä liikkumisen että kommunikoinnin apuvälineitä.

Kaikki asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta tai avustamista päivittäisissä toimissaan, raha-asioiden hoitamisessa, kodin puhtaanapidossa, henkilökohtaisessa hygieniassa, lääkähoidossa ja terveyden ylläpidossa. Asiakkaat tarvitsevat tukea, ohjausta ja avustamista myös kodin läheisyydessä liittyen asumisen perustoimintoihin, kuten lähikaupassa, kioskilla tai kirjastossa käymiseen sekä ulkoiluun ja terveydenhuollon asiointeihin. Asiakkaat tarvitsevat tukea myös liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla, esimerkiksi apua toistuvan reitin harjoitteluun tai saattamista pysäkillä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla palvelussa on tuen ja ohjauksen lisäksi myös hoidon ja hoivan elementtejä.

Asiakkaiden tuen tarve vaihtelee yksilöllisesti. Asiakkaiden tarvitsema tuki on pitkäaikaista, mutta tuen tarve voi vaihdella elämäntilanteen muuttuessa.

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 henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä. Asiakasta tuetaan käteisvarojen käyttämisessä (tuettu asuminen). Käteisvaroja säilytetään asianmukaisesti (palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen) lukituissa tiloissa, ja käteisvarojen käytöstä pidetään kirjanpitoa.

Edellä kuvatun tuen, ohjauksen ja avustamisen toteuttaminen kuuluvat asumisen tuen palvelusetelien sisältöön ja tilaajalta perittävään palvelusetelikohtaiseen palvelumaksuun asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin mukaan. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta palvelusetelilain mukaista omavastuusuutta, koska kyse on asiakkaalle maksuttomasta palvelusta.

Asumisen tuen palveluseteli ei sisällä tässä lueteltuja asiakkaan

yksilölliseen tilanteeseen liittyviä kustannuksia: asumiskustannukset (vuokra tai mahdolliset vesi- ja sähkömaksut), lääkkeiden tai yksilöllisten hoitotarvikkeiden hankinnasta aiheutuvat kustannukset, vaatteiden, hygieniatarvikkeiden ja muiden henkilökohtaisten tarvikkeiden hankkimisesta aiheutuvat kustannukset, terveydenhuollosta ja sairaala- tai laitoshoidosta aiheutuvat kustannukset (esimerkiksi terveyskeskusmaksut), hammashoidosta tai silmälasien hankinnasta aiheutuvat kustannukset, erillisen työ- tai päivätoiminnan järjestämisestä aiheutuvat kustannukset, oman huoneen tai asunnon irtaimiston hankkimisesta aiheutuvat kustannukset, vapaa-ajan harrastusten tai lomamatkojen kustannukset ja liikkumisesta ja kuljetuksista aiheutuvat kustannukset.

#### 13.1.1 Käytettävät käsitteet

**Asiakas:** Asiakkaalla tarkoitetaan 18 vuotta täyttänyttä kehitysvammaista tai autismikirjon häiriön henkilöä, jolle on myönnetty sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteleistä annetun lain mukainen palveluseteli.

**Tilaja:** Tilajalla tarkoitetaan asiakkaan palvelujen järjestämisestä vastaavaa kuntaa eli Jyväskylän kaupunkia.

**Palveluntuottaja:** Palveluntuottajalla tarkoitetaan tilaajan hyväksymää palveluntuottajaa, joka täyttää sääntökirjassa asetetut ehdot ja joka hyväksyy sääntökirjan.

**Palvelu:** Palvelulla tarkoitetaan palvelukuvauksessa kuvattua asumisen tuen palvelua.

**Tuettu asuminen:** Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettula asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

**Palveluasuminen:** Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

**Tehostettu palveluasuminen:** Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta



ta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

**Tilapäinen asuminen:** Sosiaalipalvelu, jossa palvelunantaja järjestää sosiaalihuollon asiakkaalle väliaikaisen majoituksen ja tarvittavan tuen ja avun yllättävään ja/tai satunnaiseen tarpeeseen.

### 13.1.2 Myöntämiskriteerit

Palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan yksilölliseen palveluntarpeeseen. Tilaajan edustaja ja asiakas laativat yhdessä vammaispalvelulain mukaisen palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelman perusteella tilaajan edustaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti. Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia, tilaajan edustaja arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi, vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muulla tavoin.

### 13.1.3 Palvelua käyttävät asiakkaat

Asumisen tuen palveluseteleitä myönnetään 18 vuotta täyttäneille asiakkaille.

Asiaksohjauksesta vastaa tilaaja. Asiakas saa tilaajan edustajan myöntämän palvelusetelin, joka vastaa asiakkaan tuen ja ohjauksen tarvetta. Palveluohjaus palvelusetelillä myönnettävän palvelun piiriin tapahtuu ainoastaan tilaajan sosiaalityöntekijän tai palveluohjaajan kautta.

Asumisen tuen palveluseteliä käyttävät asiakkaat ovat heterogeeninen ryhmä. Palveluntuottaja tiedostaa asiakkaiden palveluntarpeen erilaisuuden ja vastaa siihen. Asiakkaat ovat eri-ikäisiä ja erilaisissa elämänvaiheissa. Lisäksi heidän tuen ja ohjauksen tarpeessaan on suuria eroja. Osa asiakkaista opiskelee tai käy töissä. Asumisen tuen palveluiden avulla asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisimman itsenäinen elämä. Osalle asiakkaista taroituksenmukainen asumismuoto on ryhmäasuminen.

## 13.2 Asumisen tuen palvelun yleiset sisältövaatimukset

Asiakkaalle annettavan palvelun tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti.

Uuden asiakkaan kohdalla palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan asiakkaan muuttovalmennusprosessiin erityisesti silloin,

kun muutto omaan asuntoon tapahtuu lapsuudenkodista. Muuttovalmennuksella tarkoitetaan tutustumista asiakkaaseen ja hänen lähiverkostoonsa sekä tietojen keräämistä asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avustamisen tarpeesta. Muuttovalmennukseen osallistumista ei erikseen korvata.

Palvelun jokaiselle asiakkaalle nimetään vähintään yksi vastuutyöntekijä jo muuttovalmennusvaiheessa. Vastuutyöntekijän tehtävistä on laadittu kuvaus, joka on tiedotettu asiakkaan omaisille ja tilaajalle. Vastuutyöntekijän vaihtumisesta tiedotetaan asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään yhteyttä asiakkaan suostumuksella hänen läheisiinsä esimerkiksi silloin, kun asiakkaan terveydentila muuttuu. Lisäksi omaisilla, läheisillä ja mahdollisella edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata asiakkaan vastuutyöntekijä, ja keskustella tämän kanssa läheisensä saamasta ja tarvitsemasta yksilöllisestä asumisen tuesta.

Palveluntuottajan toteuttamaan palveluun kuuluu tuen, ohjauksen ja avustamisen lisäksi myös asiakkaan terveydentilan havainnointi ja seuranta, sekä tarvittavasta jatkuvasta lääkehoidosta huolehtiminen (esimerkiksi lääkkeiden hankkiminen, reseptien uusiminen ja lääkkeenjako) ja tarvittavan tiedon välittäminen terveydenhuollon viranomaisille asiakkaan tukena ja suostumuksella (esimerkiksi terveydentilan seurantatietojen antaminen lääkärikäynnillä). Hoitovastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on perusterveydenhuollon tai erikoissairaanhoidon palveluilla.

### 13.2.1 Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käytäytään kunnioitavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia, joiden toteutuminen palveluntuottajan tulee huomioida. Palvelulla edistetään kehitysvammaisen tai autismikirjon henkilön perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakkaan avustamisessa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan. Asiakkaan kotiin ei mennä ilman lupaa. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuheteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaalla on oikeus päättää asunnossaan vierailevista ihmisistä. Hänellä on mahdollisuus kutsua ystäviään ja läheisiään kotiinsa, ja hänellä saa olla vieraita öisin. Asiakas voi turvautua läheisiinsä ja muihin hänelle tärkeisiin ihmisiin halutessaan. Asiakkaalla voi olla lemmikkieläimiä, joista hänen tulee pystyä huolehtimaan itse avustettuna.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielihalu, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on palvelua toteuttaessaan taettava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

Työn tekeminen asiakkaan kodissa edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä palveluotetta sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa.

### 13.2.2 Palvelun toteuttamisen asiakaskohtainen toteuttamissuunnitelma

Palvelun laadukas toteuttaminen perustuu palveluntuottajan asiakkaalle laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Toteuttamissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa tilaajan ja asiakkaan määrittämän palvelusuunnitelman pohjalta. Toteuttamissuunnitelma tulee olla tehtynä viimeistään kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta. Vastuu toteuttamissuunnitelman tekemisestä on palveluntuottajalla. Myös sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja voi osallistua toteuttamissuunnitelman tekoon. Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn toteuttamissuunnitelman tilaajalle asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kahden viikon kuluessa suunnitelman tekemisestä.

Toteuttamissuunnitelmassa sovitaan asiakkaan yksilöllisestä tuen, ohjauksen ja avun palvelusta. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan yksilölliset tavoitteet palveluun liittyen sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhtenä osana toteuttamissuunnitelmaa tulee olla tavoitteet ja keinot asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi sekä muut tavoitteet, joita asiakas itse, hänen läheisensä tai ammattihenkilöt pitävät tärkeinä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tehtyä toteuttamissuunnitelmaa. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan elämäntilanteen muuttuessa oleellisesti.

Palveluntuottaja ei voi veloittaa toteuttamissuunnitelman laatimisesta tai päivittämisestä erikseen, vaan suunnitelmien tekemisestä syntyvät kustannukset sisältyvät palveluntuottajalle maksettavaan asiakaskohtaiseen palvelusetelin hintaan.

### 13.2.3 Turvallisuus

Palvelun turvallisessa tuottamisessa on huomioitava asiakkaiden turvallisuuteen, tilojen ja välineiden turvallisuuteen sekä henkilökunnan toimintaan liittyvät riskit. Palveluntuottaja noudattaa Jyväskylän kaupungin potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman ohjeita.

#### 13.2.3.1 Asiakasturvallisuus

Asiakkaat käyttävät puheen ohella mahdollisesti myös puhetta tukevia tai puhetta korvaavia kommunikaatiokeinoja, kuten viittomia tai kuvasymboleja, sekä teknisiä kommunikaation apuvälineitä. Palvelun laadukas ja turvallinen toteuttaminen edellyttää asiakaskohtaisten kommunikaatiomenetelmien käyttämistä vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että henkilöstöllä on asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä kommunikaatio-osaaminen.

Asiakaskohtaiseen palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan keinot, joilla turvataan turvallisuus ja avun saaminen asiakkaille,

jotka eivät pysty itse pyytämään apua edes teknistä apuvälinettä käyttämällä.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajalla tulee olla toimivat raportointikäytännöt siten, että työvuoroon saapuvat työntekijät saavat asiakasturvallisuuden näkökulmasta riittävät oikeat tiedot.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa: asiakkaan turvallisuuden varmistaminen, puuttuminen asiakkaan kaltoinkohteluun sekä toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asiakkaan etsintä) sekä kuolemantapauksen kohdatessa. Palvelua tuottava henkilökunta harjoittelee erityistilanteissa toimimista säännöllisesti vähintään kerran vuodessa. Riskikartoitukset tulee tehdä säännöllisesti, ja harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

#### 13.2.3.2 Tilojen ja välineiden turvallisuus

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava asianmukaisesti.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien apuvälineiden oikeanlaisesta käytöstä, ylläpidosta, kuten säännöllisestä puhdistuksesta tai ilmatyökalujen renkaiden riittävästä ilmamäärästä, ja huoltamisesta sekä yhteydenpidosta apuvälineen lainanneeseen tahoon on huolehdittava. Tarvittavan tiedon siirtyminen työntekijältä toiselle on varmistettava. Terveystieteiden laitteen osalta pidetään yllä laiterakisteriä lain edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja pitää palvelun toteuttamiseen liittyvät piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä. Palvelun toteuttamiseen liittyvissä tiloissa voidaan käyttää erilaisia teknisiä ratkaisuja turvallisuuden parantamiseen liittyen. Kameravalvontaa voidaan käyttää ainoastaan ulkoisen uhan perusteella siten, että kamerat eivät kuvaa asukkaiden yksityisessä tai yhteisessä käytössä olevia tiloja. Palveluntuottajan tulee tiedottaa tilaajaa, mikäli kameravalvontaa suunnitellaan. Tilaaja ei vastaa valvonnasta aiheutuneista kuluista.

Palvelun toteuttamiseen liittyviin tiloihin on tehty pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Palvelua tuottava henkilökunta harjoittelee suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Palvelun toteuttamiseen liittyviin tiloihin on tehty pelastustoimen lainsäädäntöön perustuva turvallisuussuunnitelma, jossa on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkat. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle tapahtuneet palohälytykset ja muut poikkeustilanteet, sekä niistä aiheutuneet seuraamukset.

Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajia suositellaan ohjeistamaan asiakkaita ottamaan kotivakuutuksen.

### 13.2.3.3 Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen liittyen terveydenhuollon laitteiden ja yksilöllisten apuvälineiden käyttämiseen, turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen sekä tiloihin liittyvään talotekniikkaan. Kaikki hoito- ja ohjaustyöhön osallistuvat työntekijät ovat käyneet ensiapukurssin, ja heidän ensiavun antamiseen liittyvät valmiutensa ja osaamisensa vastaavat asiakaskunnassa esiintyvää tarvetta.

### 13.2.4 Ateriapalvelu

Palveluntuottaja mahdollistaa päivittäisen ruokailun järjestämällä vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin tai välipalan, päivällisen ja iltapalan. Yöpaaston pituus ei saa ylittää 11 tuntia.

Asiakkailla on mahdollisuus erityisruokavalioihin esimerkiksi alergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi sekä myös uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.

Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat asiakkaiden nähtävissä. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Aterioiden valmistamisesta ja jakelusta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus ruokailu yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa asunnossa omien toiveidensa mukaisesti. Asiakkaiden tulee saada tarvitsemansa apu ruokailutilanteessa.

Hoivaa tarvitsevien asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

Asiakkaalla on oikeus valmistaa asunnossaan ruoka tai välipalat itse avustettuna. Ruoan valmistukseen asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakas voi halutessaan hankkia ateriapalvelun tai osan siitä myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin hän vastaa itse aterioiden aiheuttamista kustannuksista.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta maksun tämän nauttimista aterioista. Maksun on oltava kohtuullinen ja korkeintaan aterioiden tuottamisesta, säilyttämisestä ja kuljettamisesta aiheutuvien kustannusten suuruinen. Aterioista perittävät maksut eivät kuitenkaan saa olla tilaajan perusturvalautakunnan vahvistamia kehitysvammaisilta ja autismikirjon henkilöiltä perittäviä ateriamaksuja suurempia.

### 13.2.5 Muut tukipalvelut

Palveluntuottaja on tehnyt palvelua tuottavaan yksikköön siivoussuunnitelman. Palveluntuottaja huolehtii tarpeenmukaisen ja riittävän viikkosiivouksen toteuttamisesta asiakkaiden asunnoissa, sekä huolehtii mahdollisten yhteisessä käytössä olevien tilojen

puhtaanapidosta siivoussuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa yhteisten tilojen siivouksesta asiakkaita eikä tilaajaa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua viikoittain oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen laaditun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä wc-tilojen tai wc-peutilojen perusteellisen puhdistuksen.

Ylläpitosiivouksen lisäksi asunnoissa suoritetaan palveluntuottajan toimesta vuosittain perussiivous, joka sisältää muun muassa mahdollisen jääkaapin sulatuksen ja puhdistuksen, ikkunoiden pesun sekä muita vastaavia asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuja asioita. Vuosittaisen perussiivouksen toteuttamisesta ei voida laskuttaa asiakasta tai tilaajaa.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta palvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Vaatehuolto sisältää vaatteiden säilyttämisen ja puhtaanapidon. Palvelun toteuttamistiloissa tulee olla mahdollisuus pyykinpesuun ja kuivatukseen. Asiakkaan käyttäessä yhteisessä käytössä olevaa pyykkikonetta hänellä on mahdollisuus käyttää omalla kustannuksellaan hankkimiaan pesuaineita.

Palveluntuottaja on laatinut palvelua tuottavaan yksikköön kirjallisen ympäristösuunnitelman, jossa on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräykseen toimittaminen. Palveluntuottaja noudattaa ympäristösuunnitelmassa sijaintikunnan jätehuoltomääräyksiä.

### 13.2.6 Poikkeustilanteet

Palveluntuottajalla tulee olla valmiussuunnitelma, joka sisältää suunnitelman poikkeustilanteita varten. Suunnitelmasta tulee käydä ilmi varautuminen toimintaympäristön poikkeustilanteisiin (kuten sähkökatkot ja muut kriisitilanteet), poikkeuksellisiin sääolosuhteisiin (kuten tulva tai pitkäkestoinen helle) ja henkilöstön käyttöön liittyviin tilanteisiin (kuten työtaistelu tai lakko).

Poikkeustilanteessa palveluntuottajan tulee jatkaa palvelun tuottamista asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti, ja tehostetussa palveluasumisessa ympärivuorokautisesti. Poikkeustilanteissaan asiakasturvallisuus ei saa vaarantua. Lisäksi tulee seurata tilaajan antamia ohjeita.

## 13.3 Palveluntuottajan käyttämä henkilöstö

Palveluntuottajan käyttämällä hoito- ja ohjaustyötä tekevällä henkilökunnalla tulee olla vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattitutkinto ja sen lisäksi kokemusta vammaisten henkilöiden kanssa työskentelystä. Henkilöstöllä tulee olla tartuntalain 48 §:n mukaiset, voimassa olevat rokotukset. Palveluntuottaja vastaa rokotuksista ja niiden kustannuksista.

Henkilöstön koulutus, osaaminen, vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti, esimerkiksi omavalvontasuunnitelmassa. Pyydettyä palveluntuottaja antaa tilaajalle selvityksen käyttämässään henkilöstöstä.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma henkilöstön saamisesta poikkeavia tilanteita varten (kuten loma-ajat, äkilliset sairauslomamat), jotta häiriötön toiminta ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Palveluntuottajalla on palveluistaan toimitustakuu. Lyhyet sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää esimerkiksi myös alihankintana. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa ja hyväksyttää kaikki käyttämänsä alihankkijat tilaajalla.

Asumisen tuen palveluiden luonteen ja asiakkaiden erityisen tuen tarpeiden vuoksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla erinomainen suomen kielen taito. Osoitukseksi riittävästä suomen kielen taidosta katsotaan:

- suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa annetun valtioneuvoston asetuksen (481/2003) 15 tai 16 §:ssä mainitun ehdon täytyminen suomen kielen osalta; tai
- julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (424/2003) mukaisen valtionhallinnon kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla hyvä niin suullisen, kirjallisen kuin ymmärtämisen taidon osalta; tai
- yleisistä kielitutkinnoista annetun lain (964/2004) mukaisen yleisen kielitutkinnon suorittaminen suomen kielessä vähintään taitotasolla 4 niin puheen ymmärtämisen, puhumisen, tekstin ymmärtämisen kuin kirjoittamisen osalta; tai
- edellä mainittua valtionhallinnon kielitutkintoa tai yleistä kielitutkintoa vastaavan, aiemmin voimassa olleen lainsäädännön mukaisen tutkinnon suorittaminen vähintään edellä mainittuja taitotasoa vastaavalla taitotasolla.

Tilaaja ei vastaa niistä kustannuksista, jotka aiheutuvat riittävän suomen kielen taidon osoittamiseksi suoritettavista tutkimuksista. Jos palveluntuottajan käyttämän henkilökunnan kielitaitoa ei voida osoittaa yksiselitteisesti, tilaaja voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

### 13.3.1 Vastuuhenkilö

Palveluntuottajan tulee nimetä palvelusta vastaava vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla 1) vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsääntösten perusteella aikaisempi, vähintään opistotasoinen tutkinto, 2) riittävä alan tuntemus eli vähintään yhden vuoden työkokemus vammaisten palveluista ja 3) vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus sosiaali- tai terveydenhuollon alan esimiestehtävistä. Mikäli vastuuhenkilöllä on esimieskokemusta vammaisten palveluista vähintään kolmen (3) vuoden ajalta, katsotaan kohdan 2 ja 3 täyttyvän.

### 13.3.2 Henkilöstön osaaminen

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakasta sekä olla luotettavaa ja palveluhenkistä. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät ja heillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien ja kommunikaation apuvälineiden käyttämisessä. Heidät on perehdytetty sekä fyysiseen avustamiseen että apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden edellyttämällä tavalla.

Toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja henkilöstö käyttää työssään tuetun päätöksenteon menetelmiä.

Henkilöstöllä on osaamista erilaisten ohjausmenetelmien käyttämisestä (esimerkiksi sosiaaliset tarinat, toiminnan strukturointi) ja osaamista sekä menetelmiä myös haastavan käyttäytymisen ennakoimiseen ja ohjaamiseen (esimerkiksi AVEKKI-toimintatapamalli).

### 13.3.3 Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrän tulee vastata asiakkaiden palvelutarpeita. Tuetun asumisen henkilömitoitus on vähintään 0,1 ja palveluasumisen henkilömitoitus vähintään 0,4. Palveluasumisessa voi hoito- ja ohjaustyötä tekevän henkilöstön lisäksi olla avustavaa henkilöstöä. Sekä tuetun asumisen että palveluasumisen henkilöstöllä tulee olla ajantasaiset lääkeluvat sekä suoritettut ensiapukoulutukset.

Tehostetun palveluasumisen hoito- ja ohjaustyötä tekevän henkilökunnan henkilöstömitoituksen tulee olla Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) luvan mukainen, kuitenkin vähintään 0,8. Palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstön mitoitukseen sillä osuudella, jolla hän osallistuu varsinaisen hoito- ja ohjaustyön tekemiseen, joka voi kuitenkin olla enintään 50 % vastuuhenkilön säännöllisestä työajasta. Hoitotyöhön osallistuvalla hoitohenkilökunnalla tulee olla ajantasaiset lääkeluvat ja suoritettut ensiapukoulutukset.

Avustavan henkilökunnan mitoituksen tulee olla vähintään 0,1 (esimerkiksi ateria- ja siivouspalvelusta vastaava henkilöstö). Avustavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus (esimerkiksi tehtävien edellyttämä koulutus ja luvat, kuten hygieniapassi yms.). Avustavaa työtä ei lasketa mukaan hoitohenkilökunnan henkilöstömitoitukseen.

## 13.4 Rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää tehostetussa palveluasumisessa silloin, kun laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee tapahtua kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti, samoin rajoitustoimenpiteen käyttämiseen liittyvä kir-

jaaminen, selvitys ja tiedoksianto.

Rajoitustoimenpiteiden käyttämistä arvioidaan vähintään kuuden kuukauden välein kehitysvammalain edellyttämällä tavalla. Tilaaja vastaa sosiaalityön asiantuntijuuden järjestämisestä rajoitustoimenpiteiden käyttöä arvioivaan työryhmään, johon osallistuu asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaava sosiaalityöntekijä. Palveluntuottaja vastaa kehitysvammalain edellyttämän psykologian ja lääketieteen asiantuntijuuden järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja ei voi toiminnassaan käyttää asiakkaan toimintaa rajoittavia käytänteitä millään muulla perusteella. Kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää vain, mikäli kaikki lakiin määritellyt edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteitä voivat käyttää vain sosiaali- ja terveydenhuollon rekisteröidyt ammattihenkilöt.

### 13.5 Palveluntuottajan toimitiloja koskevat vaatimukset

Sääntökirjan mukaisten asumisen tuen palveluun liittyvien tilojen tulee sijaita Keski-Suomen maakunnan alueella.

Tilaaja ei vuokraa palvelun toteuttamiseksi tarvittavia tiloja. Tilojen tulee olla asianmukaiset, ja aluehallintoviraston tai muun valvovan viranomaisen käyttötarkoitukseen hyväksymät. Tilojen tulee sisustukseltaan ja varustelutasoltaan vastata yleistä asumismukavuutta vastaavia tiloja.

Asunnot vuokrataan huoneenvuokralain mukaisesti siten, että huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus tehdään asiakkaan ja vuokranantajan, tai asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palveluntuottaja perii vuokran suoraan asiakkaalta. Asiakkaan vuokran tulee vastata alueella yleisesti vastaavan tasoisten asuntojen vuokratasoa, eikä se pääsääntöisesti saa ylittää Kelan eläkkeensaajan asumistuessa hyväksytyjä enimmäiskuluja. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asiakkaan vuokraan jyvitetään yhteiskäytössä olevat tilat. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja, kuten toimisto- tai sosiaalityötiloja, ei jyvitetä asiakkaan vuokraan. Asiakkaan kanssa tehtävässä vuokrasopimuksessa tulee näkyä erikseen hänen asuntonsa vuokra ja sen perusteet, sekä hänelle jyvitettyjen yhteisten tilojen vuokra ja sen perusteet. Lisäksi asiakas maksaa erikseen mahdollisesti perittävän kohtuullisen maksun käyttämästään sähköstä, vedestä tai esimerkiksi yhteisen saunatilan käyttämisestä. Palveluntuottaja voi järjestää yhteisiä tiloja myös tuetun asumisen asiakkaille, jolloin yhteisessä käytössä olevien tilojen vuokran jyvittämisessä sovelletaan ylläolevia sääntöjä. Pyydettyessä palveluntuottajan on annettava selvitys tilaajalle vuokran muodostumisesta ja sen perusteista.

Mikäli asiakkaalla esiintyy palveluntuottajan tiloissa sisäilmaan liittyviä oireita, jotka on lääketieteellisesti todennettu, tulee palveluntuottajan tehdä tiloissa tarvittavat sisäilmatutkimukset. Näissä tapauksissa palveluntuottajan on ryhdyttävä selvitysten ja tutkimusten edellyttämiin toimenpiteisiin. Tilaaja ei ole vastuussa pal-

veluntuottajan tilojen asumisterveydestä tai tiloihin liittyvien tutkimuksien ja mahdollisten remonttien kustannuksista.

#### 13.5.1 Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yhteisessä käytössä olevat tilat

Yhteisessä käytössä olevien tilojen ja piha-alueiden tulee olla esteettömiä. Kaikissa sääolosuhteissa ulko-ovelle on päästävä invavarustellulla tai esteettömällä autolla. Kiinteistön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Tilojen ja kalusteiden tulee olla toimivia ja viihtyisiä ajatellen asiakkaiden tarpeita. Palveluntuottajan tulee järjestää yhteisessä käytössä oleviin tiloihin tarvittavat esteettömyyttä tukevat laitteet, kuten esimerkiksi sähköinen ovenavaus ja tukikahvoja. Asuintiloihin kuuluvien huoneiden välillä on riittävä äänieristys. Asiakkaiden käteisvaroilta, lääkkeiltä ja vastaaville aineille on erilliset lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottaja vastaa yhteisessä käytössä olevien sisä- ja ulkotilojen kalustamisesta. Palveluntuottaja voi periä asiakkailta yhteisten tilojen kalustamisesta ja asianmukaisesta varustamisesta (esimerkiksi yhteisessä käytössä olevat astiat tai viihde-elektroniikka) aiheutuneita todellisia kustannuksia vastaavaa tarvikemaksua, jolloin toteutuneet kustannukset jaetaan tasaisesti kaikkien asiakkaiden kesken. Tarvikemaksu ei kuitenkaan voi olla tilaajan perusturvalautakunnan vahvistamaa kehitysvammaisten ylläpitomaksua suurempi.

#### 13.5.2 Asiakkaan omassa käytössä oleva tila

Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkaalle pysyvään asumiseen soveltuva tila. Tilan tulee olla esteetön, riittävän tilava kyseiselle asukkaalle ja hänen apuvälineilleen sekä avustamiselle. Tilan tulee turvata asiakkaan yksityisyys sekä mahdollisimman itsenäinen elämä. Pelkkää huonetta ei pidetä pysyvään asumiseen soveltuvana tilana. Asiakkaan omassa käytössä olevasta tilasta voi olla esteetön pääsy piha-alueelle tai parvekkeelle. Asiakas kustannuksellaan omassa käytössään olevat tilat ja vastaa niiden mahdollisesta vakuuttamisesta (kotivakuutus).

Asiakkaan käytössä olevan tilan tulee täyttää jokin alla olevista määritelmistä:

##### Yksittäinen asunto

Asunnon tulee olla pinta-alaltaan vähintään 29 m<sup>2</sup> siten, että muiden asuintilojen lisäksi asunnossa on esteetön wc-pesutila, jonka pinta-ala on vähintään 4 m<sup>2</sup>. Asunnossa tulee olla mahdollisuus ruuanvalmistukseen siten, että asunnossa on vähintään tiskiallas, keittolevyt ja jääkaappi, tai varaus edellä esitetyn minikeittiövarustuksen asentamiseen. Yksittäiset asunnot sijaitsevat asumisyksikössä tai asuntoryhmässä.



MERJA HUOVELIN



### Asumisyksikkö

Asumisyksikkö koostuu edellä kuvatut kriteerit täyttävistä yksittäisistä asunnoista, joiden lisäksi yksikössä on yhteisessä käytössä olevia tiloja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sauna, jonka käyttämisestä asiakas maksaa erikseen palveluntuottajan kanssa tehdyn vuokrasopimuksen mukaisesti. Yhteisiä tiloja ei oteta huomioon arvioitaessa täyttääkö asumisyksikkö tilaajan asettamat vähimmäisvaatimukset.

### Asuntoryhmä

Asuntoryhmä koostuu yksittäisistä asunnoista, jotka täyttävät edellä mainitut asunnon vähimmäisvaatimukset. Asunnot sijaitsevat toistensa läheisyydessä, esimerkiksi samassa kerrostalossa tai kerrostalon samassa rapussa. Asuntoryhmällä ei ole asiakkaiden yhteisessä käytössä olevia tiloja.

### Ryhmäkoti

Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma asunto sekä yhteisiä oleskelutiloja, joiden vuokra-osuus on jyvitetty yksittäisen asiakkaan vuokraan huoneenvuokralain mukaisesti. Asiakkaan omassa käytössä olevan tilan tulee olla vähintään 25 m<sup>2</sup>, joka sisältää esteettömän wc-tilan. Peseytymistilat voivat sijaita yhteisissä tiloissa.

## 13.6 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelilain 7 §:n mukaan palvelusetelin arvo tulee määrätä 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 4 §:n mukaan kehitysvammaisten erityishuoltona myönnetty palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Tällä perusteella asiakkailta ei voi periä palvelusta palvelusetelilain mukaista omavastuuosuutta. Kehitysvammaisten ja autismikirjon henkilöiden asumisen tuen palvelusetelien arvot on siis määritelty ilman asiakkaalle maksettavaksi jäävää omavastuuosuutta.

Kukin palveluseteli on vuorokausikohtainen. Palvelusetelin arvo muodostuu asiakkaan palveluntarvetta vastaavan palvelusetelin tason hinnasta.

### 13.6.1 Tuetun asumisen palveluseteli

Tuetulla asumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetun asumisen asiakas asuu asunnossa, joka sijaitsee jonkin palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen yksikön läheisyydessä tai yhteydessä. Asiakas asuu yksin tai asuintoverin tai puolison kanssa.

Tuetun asumisen palvelu kuvataan asiakaskohtaiseen toteutamis suunnitelmaan, jonka tavoitteiden toteutumista seurataan puolivuositain. Tuetun asumisen palvelussa korostuu yhteistyö asiakkaan verkostossa työskentelevien muiden ammattihenkilöi-

den kanssa. Asiakkaalla voi olla tuen tarvetta yhdellä tai useammalla päivittäisen elämän osa-alueella.

#### Taso 1, palvelusetelin arvo 30 e/vrk

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee jonkin verran tukea päivittäisissä toimissa, kuten esimerkiksi lääkityksen hoitamisessa lähinnä päiväaikaan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu, esimerkiksi viikkosuunnitelman ja ruokaostoksiin liittyvän kauppalistan tekeminen, ja arjen hallinnan tukeminen yksilöllisten tarpeiden mukaan
- Asiakas opiskelee tai käy töissä tai muussa päiväaikaisessa toiminnassa säännöllisesti 4–5 arkipäivänä viikossa ja saa tukea myös muilta tahoilta.

#### Taso 2, palvelusetelin arvo 45 e/vrk

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee säännöllistä tukea päivittäisissä toimissa, kuten esimerkiksi lääkityksen hoitamisessa, useamman kerran viikossa sekä päivä- että iltapäivä-aikaan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu, esimerkiksi viikkosuunnitelman ja ruokaostoksiin liittyvän kauppalistan tekeminen, ja arjen hallinnan tukeminen yksilöllisten tarpeiden mukaan.
- Asiakas opiskelee tai käy töissä tai muussa päiväaikaisessa toiminnassa korkeintaan kolmena arkipäivänä viikossa.

### 13.6.2 Palveluasumisen palveluseteli

Palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasuminen on toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä, asumisyksikössä tai ryhmäkodissa, tai yksittäisessä asunnossa, joka on ryhmäkodin välittömässä läheisyydessä.

Palveluasumisen asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa (esimerkiksi lääkkeiden ottamisesta tai ihonhoidossa) ja kodinhoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä.

Asukkaiden tuen, ohjauksen ja avun tarve sijoittuu aamun ja illan välille. Palveluasumisen yksikössä henkilökunta on paikalla klo 7–21 välisenä aikana.

#### Taso 1, palvelusetelin arvo 39 e/vrk

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toimissaan, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua enintään 2 tunnin ajan päivittäin.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden tai useamman päivän aikajanalla sisältäen yksilöllisen arjen suunnittelun sekä tuen, avun ja ohjauksen päivittäisissä toimissa.
- Asiakas opiskelee, käy töissä tai osallistuu päiväaikaiseen toimintaan säännöllisesti 4–5 päivänä viikossa ja saa tukea myös muilta tahoilta.

#### Taso 2, palvelusetelin arvo 65 e/vrk

- Asiakas on melko itsenäinen päivittäisissä toiminnoissaan, mutta tarvitsee jonkin verran apua, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan joka päivä enintään 2–3 tuntia/päivä.
- Asiakas osallistuu kodin ulkopuolella toteutettavaan päiväaikaiseen toimintaan korkeintaan 2–3 päivänä viikossa joidenkin tuntien ajan kerrallaan.
- Asiakkaan tuen tarve sijoittuu aamun ja illan välille. Henkilökunta on paikalla asiakkaiden tarvetta vastaavien työvuorojen mukaisesti. Asiakas saa yöaikaan tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan puhelimitse, turvapuhelimella tai muulla tavalla.
- Asiakas asuu ryhmäkodissa, asuntoryhmässä tai asunnossa, joka sijaitsee ryhmäkodin tai asuntoryhmän läheisyydessä.
- Asiakas saa tuen ja ohjauksen päivittäisiin toimiinsa asuntoryhmän tai ryhmäkodin ohjaajilta.

#### Taso 3, palvelusetelin arvo 89 e/vrk

- Asiakas on itsenäinen joissakin päivittäisissä toimissa, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua joka päivä 3–5 tunnin ajan.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden tai useamman päivän aikajanalla sisältäen yksilöllisen arjen suunnittelun sekä tuen, avun ja ohjauksen päivittäisissä toimissa. Näiden lisäksi asiakas tarvitsee myös hoidollista apua.
- Asiakas ei käy säännöllisesti päiväaikaisessa toiminnassa kodin ulkopuolella.
- Asiakkaan tuen tarve sijoittuu aamun ja illan välille, mutta tarvittaessa hän saa yhteyden henkilökuntaan puhelimitse, turvapuhelimella tai muuta teknistä apuvälinettä käyttäen.
- Asiakkaalla voi olla käytössään useita apuvälineitä, tai hän saattaa tarvita valvontaa esimerkiksi muistisairauden vuoksi.

### 13.6.3 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, joiden ohjauksen, avun ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Tehostettu palveluasuminen on toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä, asumisyksikössä tai ryhmäkodissa.

Tehostetun palveluasumisen asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa, kodinhoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa, kommunikaatioon liittyen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tukea järjestetään asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan, ja sen toteuttamisessa painottuvat ohjaus sekä konkreettinen avustaminen.

Asiakkaalla voi kehitysvamman lisäksi olla muita sairauksia ja vammoja, joista johtuen hänen yksilölliseen tuen tarpeeseensa vastataan tuen ja ohjauksen keinojen lisäksi myös konkreettisesti avustamalla ja hoitamalla.

Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti.

#### Taso 1, palvelusetelin arvo 110 e/vrk

- Asiakas on osittain itsenäinen, mutta tarvitsee tukea, ohjausta ja apua enintään 3 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa.
- Asiakas kykenee toimimaan lyhyitä aikoja itsenäisesti, esimerkiksi itselle merkitykselliseen toimintaan keskittytään.
- Ohjauksessa käytetään puhetta ja tarvittaessa puhetta tukevia kommunikaatiomenetelmiä
- Asiakas käy töissä tai osallistuu päiväaikaiseen toimintaan säännöllisesti 3–4 päivänä viikossa.

#### Taso 2, palvelusetelin arvo 170 e/vrk

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 3–5 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen laaja-alaisen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tuki on pääsääntöisesti hoitoa ja avustamista.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakoitua.
- Kodin ulkopuolella liikkua, esimerkiksi ulkoilla tai asi-

oidessa, asiakas tarvitsee vahvan tuen.

- Asiakas osallistuu päiväaikaiseen toimintaan tai opiskelee 2–4 päivänä viikossa.

#### Taso 3, palvelusetelin arvo 230 e/vrk

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli viiden tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy yksilöllinen jatkuva tuki sisältäen ohjauksen ja avustamisen lisäksi myös valvonnan ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakoitua.
- Kodin ulkopuolella liikkua, esimerkiksi ulkoilla, asioidessa tai päiväaikaiseen toimintaan osallistumisessa, asiakas tarvitsee vahvan tuen.
- Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja tai -sairauksia, joista johtuen hän tarvitsee tavanomaista enemmän terveydentilan säännöllistä seurantaa, hoitoa ja avustamista.

### 13.6.4 Autismikirjon henkilöiden tehostetun palveluasumisen seteli

Autismikirjon henkilöiden tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan yksilöllisen asumiseen liittyvän tuen järjestämistä henkilöille, joiden ohjauksen, avun ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista. Tehostettu palveluasuminen on asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa, jossa asiakkaalle järjestetään tukea, ohjausta ja apua palveluasunnossa joko asuntoryhmässä, asumisyksikössä tai ryhmäkodissa.

Tehostetun palveluasumisen asiakas tarvitsee yksilöllisen toimintakykynsä mukaisesti tukea, ohjausta ja apua muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa, vaatehuollossa, siisteydessä ja muussa itsestä huolehtimisesta, terveyden ja sairauden hoidossa, kodinhoidossa, asioinnissa sekä toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Tuen tarvetta on myös osallisuuden toteutumisessa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Tukea järjestetään asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan, ja sen toteuttamisessa painottuvat ohjaus sekä konkreettinen avustaminen.

Asiakkailla voi olla merkittäviä aistiyliherkkyyksiä ja -puutoksia, mikä tulee huomioida sekä elinympäristön suunnittelussa, että tuen ja ohjauksen toteuttamisessa. Ohjauksen toteuttamisessa tulee ottaa huomioon myös yhtenäiset toiminta- ja ohjauksen käytännöt ja haastavaan käyttäytymiseen liittyen erilaisten tilanteiden ennakoitua sekä käytetyissä kommunikaatiomenetelmissä että ohjausmenetelmissä.

Tehostetun palveluasumisen yksikössä henkilökuntaa on paikalla ympärivuorokautisesti.

**Taso 1, palvelusetelin arvo 170 e/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua 5–8 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen laaja-alaisen yksilöllisen tuen ja ohjauksen lähes kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakointia.
- Asiakas tarvitsee vahvan tuen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä kotonaan että kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa.
- Asiakas osallistuu ryhmämuotoiseen päiväaikaiseen toimintaan tai opiskelee 3–4 päivänä viikossa.

**Taso 2, palvelusetelin arvo 230 e/vrk**

- Asiakas tarvitsee tukea, ohjausta ja apua yli 8 tunnin ajan päivittäin eri vuorokaudenaikoina.
- Tukeen sisältyy arjen suunnittelu yhden päivän aikajanaalla sisältäen laaja-alaisen, vahvan yksilöllisen tuen ja ohjauksen kaikissa päivittäisissä toimissa. Tuki voi sisältää myös avustamisen ja hoidon elementtejä.
- Ohjauksessa käytetään puheen lisäksi puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä eri tilanteiden yksilöllistä strukturointia ja ennakointia.
- Asiakas tarvitsee erityisen vahvan tuen osallistumisen mahdollistamiseksi sekä kotonaan että kodin ulkopuolella liikkuesssa, esimerkiksi ulkoillessa tai asioidessa.
- Asiakkaan päiväaikainen toiminta suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti esimerkiksi henkilökohtaisen ohjaajan tuella asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

**13.6.5 Tilapäinen asumisen tuki**

Tilaja voi myöntää palvelusetelin myös tilapäiseen palvelun tarpeeseen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestäminen, omaishoitajan tai läheisen jaksamisen tukeminen, Asiakkaan kuntouttaminen tai toimintakyvyn edistäminen sekä erilaiset kriisitilanteet, kuten omaishoitajan äkillinen sairastuminen.

Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan sääntökirjassa kuvattujen tasojen mukaisesti. Palveluntuottaja ei peri asiakkaalta maksuja tilapäisen asumisen tuesta.

Tilapäisen asumisen tuen tasot ja palvelusetelin arvot:

- Tilapäisen palveluasumisen taso 1 110 e/vrk
- Tilapäisen palveluasumisen taso 2 170 e/vrk
- Tilapäisen palveluasumisen taso 3 230 e/vrk

Vuorokausi on pääsääntöisesti 24 tuntia. Viimeinen laskutettava vuorokausi voi olla pituudeltaan 30 tuntia.

**13.7 Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus****Asiakkaan poissaolot palvelusta ja palvelun irtisanominen**

Palvelussa enintään seitsemän (7) päivän yhtäjaksoinen poissaolo palvelusta ei aiheuta muutoksia laskutusperusteessa. Mikäli asiakas on yli seitsemän (7) päivän yhtenäisen jakson poissa palvelusta, noudatetaan tilaajan palveluntuottajalle maksamassa palvelusetelikohtaisessa korvauksessa seuraavia ehtoja:

- poissaolo 1–7 pv: 100 %:n korvaus asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 8–14 pv: 75 %:n korvaus asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 15–30 pv: 50 %:n korvaus asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo 31–120 pv: 30 %:n korvaus asiakkaan palvelusetelin arvosta
- poissaolo yli 120 pv: Asiakkaan palvelusetelin arvon mukainen korvaus päättyy tai tilaaja ja palveluntuottaja sopivat jatkotoimenpiteistä.

Poissaoloissa asiakkaan lähtöpäiväksi merkitään päivä, jona asiakas on lähtenyt riippumatta siitä, mihin vuorokauden aikaan lähtö on tapahtunut.

Saapumispäiväksi merkitään asiakkaan saapumispäivä riippumatta siitä, mihin vuorokauden aikaan saapuminen on tapahtunut.

Kuolemantapauksen yhteydessä palvelun laskuttaminen päättyy asiakkaan kuolinpäivään. Asiakkaan palvelusetelin arvon mukaisesti. Muutoin palvelun päättyessä noudatetaan huoneenvuokralain mukaista irtisanomisaikaa sekä tilaajan että palveluntuottajan osalta.

Asiakkaan vuokra määräytyy poissaoloaikana huoneenvuokralain ja vuokrasopimuksen mukaisesti.

**Laskutus**

Tuottaja laskuttaa tilaajaa kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen ja lähettää Jyväskylän kaupungille verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia.

**13.8 Palvelusetelin arvon tarkistaminen**

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvot. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta, jolloin palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo.



## 13.9 Palvelutapahtuman kirjaaminen palse.fi-portaaliin

Tilapäisessä asumisessa palvelutapahtumat kirjataan portaalin ohjeiden mukaan 5 vrk kuluessa palvelutapahtumasta. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle.

Seuraavissa palveluissa (Tuettu asuminen, Palveluasuminen, Tehostettu palveluasuminen, Autismikirjon henkilöiden tehostettu palveluasuminen) palveluntuottaja lähettää asiakaskohtaisen kuukausiraportin asiakkaan asumisesta. Tarkemmat ohjeet kuukausiraportin täyttämistä ovat portaalissa. Mikäli asiakas on ollut palvelussa läsnä koko kuukauden ajan, kuukausiraportti lähetetään tyhjänä. Kuukausiraportin lähettäminen muodostaa kuukausittaisen laskutusaineiston. Asiakaskohtainen kuukausiraportti täytetään edellisen kuukauden osalta seuraavan kuun alussa.

### 13.10 Laadunhallinta ja valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisen järjestämävastuun piiriin. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavan yksikön vastuuhenkilöllä. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Valvonnan ja valvontakäyntien osalta noudatetaan yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia. Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään palvelua yhteistyössä Tilaaajan kanssa sekä saatujen reklamaatioiden ja asiakaspalautteen perusteella. Kehitystyötä tehdään systemaattisesti ja pitkäjänteisesti käyttämällä omavalvontasuunnitelmaa yhtenä kehittämisen välineenä.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatuvaatitteen- sa, laatu- poikkeamat ja prosessin siitä, miten poikkeamiin reagoidaan. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Yksiköllä on kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Hygieniasta vastaava henkilö on nimetty. Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Valtakunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut -valvontaohjelmaa.

Palveluntuottaja vastaa asiakaspalautteeseen suullisesti ja tarvittaessa kirjallisesti. Jos asiakas tai hänen läheisensä ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kirjallisen reklamaation tilaaajan reklamaatiolomakkeella.

Kopio palveluntuottajan saamasta reklamaatiosta tulee toimit-

taa välittömästi tilaaajan yhteyshenkilölle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon sen tekijälle viimeistään kahden viikon kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli reklamoitavasta tapahtumasta aiheutuu tai on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen, vastaus reklamaatioon annetaan välittömästi.

Kopio reklamaatiivastauksesta toimitetaan tilaaajan yhteyshenkilölle kahden viikon kuluessa vastauksen antamisesta. Tilaaaja arvioi ovatko tehdyt reklamaatiot olleet aiheellisia ja vastaukset riittäviä.

Palveluntuottajan tulee täyttää sääntökirjan yleisessä ja palvelusetelikohtaisessa osassa asetetut vähimmäisvaatimukset kaikilta osiltaan. Mikäli valvonnassa havaitaan puutteita vähimmäisvaatimusten täyttymisessä, palveluntuottaja on velvollinen korjaamaan havaitut puutteet kahden (2) viikon määräajassa ja esittämään puutteiden korjaamisesta kirjallisen selvityksen. Mikäli palveluntuottaja ei korjaa puutteita määräajassa, palveluntuottaja voidaan poistaa palvelusetelituottajien tuottajarekisteristä.

#### 13.10.1 Palaute

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja mahdollisesti heidän läheisiltään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen keräämisessä huomioidaan asiakaskohtaiset kommunikaatiotarpeet/vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät. Tilaaaja voi halutessaan osallistua asiakastytyväisyyskyselyn sisällön suunnittelemaan. Saatua palautte dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Tulokset toimitetaan tilaajalle.

Palvelun laadun todentamiseksi ja seuraamiseksi tilaaaja ja palveluntuottaja kokoontuvat aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Tilaaajalla on oikeus pyytää lisäselvityksiä palvelusta ja sen laadusta sekä suorittaa tarkastus- ja auditoitinkäyntejä palveluntuottajan yksiköissä. Palveluntuottaja ei voi veloittaa erikseen seurantakokouksiin osallistumisesta.

#### 13.10.2 Vahingonkorvaukset

Tilaaaja ei ole vastuussa palveluntuottajan asiakkaalle tai tämän omaisuudelle mahdollisesti aiheutetuista vahingoista.

#### 13.10.3 Tiedottaminen

Palveluntuottaja tiedottaa oma-aloitteisesti tilaajalle palveluun liittyvistä suunnitelmista tai oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä vastuuhenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava tilaaajan yhteyshenkilölle.

### 13.10.4 Asiakirjahallinta ja dokumentointi

Palvelussa tuotetaan asiakkaan palveluun liittyen sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain mukaista salassa pidettävää tietoa. Sosiaalipalvelun toteuttamiseen liittyvät asiakastiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan tilaajalle 2 kertaa vuodessa asiakaskohtaisen seurantaraportin Asiakkaan palveluun liittyvien tavoitteiden toteutumisesta. Raportit toimitetaan maaliskuu- ja lokakuussa tilaajan yhteyshenkilölle.

Palveluntuottaja sitoutuu huomioimaan salassapitovelvollisuuden henkilöstön työsopimuksissa sekä mahdollisissa alihankintasopimuksissa. Palveluntuottajan on selvitettävä henkilöstölleen salassapitovelvollisuuden sisältö.

### 13.10.5 Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tilaajan vammaispalvelun johtavalle sosiaalityöntekijälle tai sosiaalipalvelujen valvontakoordinaattorille. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

### 13.11 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen laillinen edustajansa tekee palveluntuottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta kirjallisen sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

- palvelusetelillä hankitun palvelun sisältö
- palveluntuottajan asiakkaalta perimät maksut: ateriamaksut, tarvikemaksu sekä vuokra ja mahdolliset sähkö-, vesi- ja saunamaksut
- ehdot koskien yllämainittujen maksujen perimistä asiakkaan poissaoloajalta
- vahingonkorvausehdot
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
- palvelun sekä siihen liittyvän vuokrasopimuksen irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Jyväskylän kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### 13.12 Lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

#### 13.12.1 Palvelun edellyttämät ilmoitukset, luvat ja selvitykset

Ennen tässä sääntökirjassa kuvatun toiminnan aloittamista palveluntuottajan on tullut tehdä ilmoitus aluehallintovirastolle yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta tuetun asumisen ja palveluasumisen osalta. Tehostetun palveluasumisen osalta palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston tai Valviran myöntämä lupa.

Varsinaisten valvontaviranomaiselle tehdyn ilmoituksen tai valvontaviranomaisen myöntämän luvan lisäksi palveluntuottajalta edellytetään sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaista omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma suositellaan tehtäväksi käyttäen Valviran lomakkeita. Omavalvontasuunnitelman liitteenä tulee olla seuraavat asiakirjat:

- henkilöstöluettelo, jossa näkyy työntekijöiden koulutus, lääkkeluvat ja ensiapukoulutus
- hygieniaohje
- dokumentoitu tapa asiakaspalautteen keräämisestä (vähimmäisvaatimukset mainittu kohdassa Laadunseuranta)
- koulutussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti ja sisältää myös ohjeen lääkepoikkeamien dokumentoinnista, seurannasta ja toimenpiteistä
- pelastusviranomaisen hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma tai turvallisuusselvitykseen pohjautuva turvallisuus-suunnitelma
- siivoussuunnitelma
- terveydenhuollon laiterekisteri
- tietosuojasuunnitelma sekä selvitys henkilötietojen käsittelystä
- tilaluettelo ja suunnitelma tilojen käytöstä
- toimintaohjeet erityistilanteisiin (vähimmäisvaatimukset mainittu kohdassa Asiakasturvallisuus)
- valmiussuunnitelma, joka sisältää suunnitelmat ja prosessit poikkeustilanteiden varalta (vähimmäisvaatimukset kohdassa Poikkeussuunnitelma)
- ympäristösuunnitelma.

Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn omavalvontasuunnitelman tilaajalle vuosittain maaliskuun loppuun mennessä.

Mikäli palveluntuottajan luissa, tiloissa, henkilökunnassa tai selvityksissä tapahtuu muutoksia, palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa siitä tilaajalle vähintään 6 kuukautta ennen muutosten toteuttamista.

### 13.12.2 Noudatettava lainsäädäntö

Palveluntuottajan järjestämässä asumisen tuen palvelussa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon ja muuta lainsäädäntöä sekä Valviran vammaisten palveluista antamaa valvontaohjelmaa.

Palvelun sekä palveluntuottajan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään toimintaansa koskevaan lainsäädäntöön. Palveluntuottajan on huomioitava erityisesti seuraavat säädökset:

- Asetus kehitysvammaisten erityishuollosta (23.12.1977/988)
- Asetus potilasasiakirjoista (30.3.2009/298)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Tietosuoja-asetus (EU 679/2016)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta (31.3.1995/481)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusesteistä (24.7.2009/569)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Tartuntatautilaki (1227/2016)

Sekä seuraavat sopimukset, ohjeet ja suositukset, jotka tulee toiminnassa huomioida:

- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista
- Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma
- EU:n yhdenvertaisuusdirektiivit ja ohjelma
- Hallituksen vammaispoliittinen selonteko
- Vammaisten asumisen laatusuositus



## 14. Suun terveydenhuollon palveluseteli

### 14.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Suun terveydenhuollon palveluseteleitä myönnetään lohkeamiin, päivystyksen jatkohoitoihin ja hammaslääkärin määrittelemiin toimenpiteisiin, jotka perustuvat THL:n ylläpitämään toimenpide- luokitukseen. Palveluseteleitä käytetään pääsääntöisesti ruuhka- huipputilanteissa. Palvelusetelillä myönnettävät toimenpiteet ja tarkemmat sisällöt ovat nähtävillä palveluntuottajarekisterissä Jy- väskylän kaupungin Perusturvan organisaation alla [palse.fi](http://palse.fi)-por- taalissa.

Palvelusetelin saaneet asiakkaat voivat itse valita hoitopaikan ja hoitavan hammaslääkärin suun terveydenhuollon hyväksymis- tä vaihtoehdoista. Asiakas maksaa hoitotoimenpiteestä yksityis- hammaslääkärin laskuttaman maksun ja palvelusetelille määritel- lyn toimenpiteen arvon välisen erotuksen eli omavastuusuuden. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet ohjataan omiin palveluihin. Suun terveydenhuollon palvelu- setelin omavastuusuutta ei huomioida toimeentulotukihakemuk- sessa eikä siitä saa KELA-korvausta.

Asiakkaalle annetaan kirjallinen tai suullinen ohje palvelusetel- in käytöstä. Samassa yhteydessä ilmoitetaan, mihin asiakkaalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä, mikäli hänellä on kysyttävää pal- velusetelin käytöstä. Tarvittaessa asiakkaalle tulostetaan mukaan vastaanottokäynnillä jatkohoittoa varten tarpeelliset hammashoi- don hoitotiedot palvelusetelituottajalle toimitettavaksi.

Palveluseteli myönnetään vastaanotolla. Hampaan lohkeamaan voidaan myöntää lohkeamatutkimuspalveluseteli myös puhelimitse. Palveluntuottaja määrittelee lohkeamatutkimuksen perusteel- la esitettyjen kriteerien mukaisesti (kohta 1.2.1), onko kyseessä palvelusetelin lohkeamapaketti 1 vai lohkeamapaketti 2. Palvelun- tuottaja toteuttaa asiakkaan tarpeen vaatiman lohkeamapaketin (lohkeamapaketti 1 tai 2) mukaisen hoidon, ja ilmoittaa siitä vä- littömästi palvelun myöntäjälle. Palvelun myöntäjä myöntää asi- akkaalle vastaavan palvelusetelin palveluntuottajan ilmoituksen perustuen. Asiakkaalla tulee olla lohkeamatutkimuspaketti, jot- ta lohkeamapaketti 1:n tai lohkeamapaketti 2:n mukaisen hoi- don saa toteuttaa.

### 14.2 Palvelun sisältövaatimukset

Kun palveluseteli on myönnetty, asiakas ottaa yhteyttä Jyväskylän kaupungin hyväksymään palveluntuottajaan ja sopii hoidon ajan- kohdasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän ajanvarauksen. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saaman lähetteen ja palvelusetelin sekä noudattaa niiden sisältöä. Suun terveydenhuollon palveluseteliasiakkaiden hoitamisessa käytetään tutkittuun tietoon, käypä hoito -suosituksiin (<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50090>) tai laadukkaaseen hammaslääketieteelliseen käytäntöön perustuvia tutkimus- ja hoitomenetelmiä. Hoidon tulee olla laadultaan vä-

hintään vastaavanlaista kuin terveyskeskuksessa annettu hoito.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat suun terveydenhuollon pal- veluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva suun terve- ydenhuollon palveluseteliä käyttävä asiakas. Sopimuksen ehdot määräytyvät palvelusetelituottajaksi hyväksyttäessä tämän sään- tökirjan mukaisesti. Kertaluonteinen sopimus päättyy ilman irti- sanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Palveluntuottaja vastaa ajanvarauksesta, antaa potilasinformaa- tiota hoidosta ja hoitoon valmistautumisohteet sekä vastaa hoidos- ta ja hoidon jälkeisestä ohjeistuksesta.

#### 14.2.1 Lohkeamat

Jyväskylän kaupunki voi myöntää palvelusetelin lohkeamapoti- laan hoitoon puhelimesta. Kun asiakas soittaa Jyväskylän kau- pungin suun terveydenhuollon keskitettyyn ajanvaraukseen ja hoidon tarpeena on lohkeaman hoito, voidaan ajanvarauksesta myöntää palveluseteli lohkeamatutkimukseen puhelun perusteel- la. Lohkeamapalvelusetelin sisältö tarkentuu, kun palveluntuotta- ja on tehnyt lohkeamatutkimuksen potilaalle ja määritellyt, kum- paan lohkeamapakettiin (lohkeamapaketti 1 ja lohkeamapaketti 2) toimenpiteet kuuluvat. Lohkeamapaketin kriteerit on määri- tely seuraavasti:

**Lohkeamapaketti 1:** Sisältää sellaisen lohkeaman hoidon, jos- sa ei tarvitse rakentaa kontaktia toiseen hampaaseen. Tyypillises- ti SFA10 tai SFA20 ja lisäksi puudutus.

**Lohkeamapaketti 2:** Sisältää yhden tai kaksi kontaktia vaati- van lohkeaman hoidon. Tyypillisesti SFA20, SFA30 tai SFA40. Li- säksi tarvittaessa esimerkiksi puudutus, paikkaushoidon tukitoi- menpide tai parapulpaalinasta/t, kattaminen, röntgenkuva.

Lohkeamapaketteihin annetut hinnat kattavat koko tarvittavan paikkaushoidon ja siihen liittyvät toimenpiteet. Mikäli hampaa- seen tarvitaan muuta hoitoa kuin paikkaushoito (esimerkiksi juu- rihoito tai poisto), siitä sovitaan erikseen sekä potilaan että Jyvä- skylän kaupungin kanssa. Mikäli hampaaseen täytyy tehdä juurihoi- don aloittamista edeltävä ensiapu, palveluntuottaja ilmoittaa teh- dyt hammashoidon toimenpidekoodit palvelun myöntäjälle, joka myöntää kyseiset toimenpiteet asiakkaan palvelusetelille.

#### 14.2.2 Suun tutkimukseen ja hoitosuunnitelmaan perustuva hoito

Suun tutkimuksen perusteella myönnetty hoito tehdään vain pal- velusetelissä mainittuun hampaaseen/hampaisiin. Hoitosuunni- telmasta sallitaan poikkeamat hammaslääketieteellistä syistä joh- tuen. Muutoksista on sovittava myös potilaan kanssa, sillä ne vaikuttavat palvelusetelin arvoon ja potilaan omavastuusuuteen. Muutoksista tulee välittömästi ilmoittaa myös palvelun myöntäjäl- le, jotta tämä voi korjata tai lisätä oikeat toimenpiteet asiakkaan palvelusetelille.





Jos potilas tarvitsee palvelusetelillä myönnettyä laajemman hoidon, palveluntuottaja ottaa yhteyttä Jyväskylän kaupungin suun terveydenhuoltoon pyytääkseen uutta, asiakkaan hoidon tarvetta vastaavaa palveluseteliä. Perustellut muutokset voivat olla hyväksyttäviä, mutta niistä tulee aina sopia Jyväskylän kaupungin lisäksi potilaan kanssa. Aina kun asiakkaan setelille on tehtävä muutoksia, tunnistetietona käytetään asiakkaan palvelusetelin numeroa.

Paikkaushoittoon suoralla menetelmällä myönnettyjä palveluseteleitä (SFA10, SFA20, SFA30 ja SFA40) voi käyttää myös vastaavaan epäsuoran menetelmän paikkaukseen. Tällöin palveluntuottajan tulee sopia potilaan kanssa hoitosuunnitelman muutoksista ja kertoa selvästi omavastuuosuuden erosta.

### 14.2.3 Päivystyksen jatkohoito

Hampaan juurihoitoon määritellään palvelusetelin myöntäjille ns. toimenpidekoodimallisetit. Nämä setit sisältävät tarvittavat kappalemäärät yksittäisiä hammashoidon toimenpidekoodeja hampaan juurihoitoon liittyen (mm. röntgenkuvat, puudutukset, avaus, laajennus, mahdolliset lääkkeenvaihdot, juurikanavien täytön, mahdollisen kuitunastan ja paikkauksen).

Jos päivystyshoidon jatkohoitona palvelusetelin saaneen potilaan oireilu jatkuu edelleen Jyväskylän kaupungin suun terveydenhuollossa tehdystä ensiavusta huolimatta, ja jatkohoidossa oirei-

lun syyksi paljastuu palvelusetelin hoitosuunnitelmasta poikkeava hammas, palveluntuottajan tulee hoitaa myös tämän oireilevan hampaan ensiapu. Tarpeellisesta hoidosta tulee sopia potilaan kanssa ja pyytää uutta palveluseteliä Jyväskylän kaupungin suun terveydenhuollosta.

## 14.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelin sisältämässä hoitosuunnitelmassa määriteltyjä toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista pätevyyttä. Rekisteröintinumero täytyy löytyä Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden tietopalvelusta (<https://julkiterhikki.valvira.fi>). Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut hyvällä suomen kielellä. Jyväskylän kaupunki voi vaatia palveluntuottajan henkilökuntaa suorittamaan kielikokeen.

### 14.3.1 Hammaslääkärit

Palveluntuottaja toimittaa hakemuksessaan tiedot toiminnasta vastaavasta hammaslääkäristä. Hänellä tulee olla vähintään 3 vuoden työkokemus, minkä aikana hammaslääkäri on ollut Suo-

nessa laillistettu ja hänellä on ollut oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti. Palveluntuottajalla työskentelevien hammaslääkärien tulee olla Suomessa laillistettuja hammaslääkäreitä, joilla on oikeus harjoittaa ammattia itsenäisesti eikä itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta ole rajoitettu. Hammaslääkärillä tulee olla työpaari toimenpiteitä tehtäessä potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

### 14.3.2 Muu hoito- ja avustava henkilökunta

Palveluntuottajan henkilökunnalta, joka osallistuu palveluseteliä käyttävän asiakkaan hoitoon, edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista ammattitoiminnan edellyttämää koulutusta tai muuta riittävää pätevyyttä ja ammattitoiminnan edellyttämiä muita valmiuksia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä terveydenhuoltoalan koulutus.

## 14.4 Palveluntuottajan toimintaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä lupa toiminnan harjoittamiseen.

Palveluntuottajan toimitilojen ja lääkinnällisten laitteiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain vaatimukset. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset.

Vastaanoton hygienian on oltava Ohje suun terveydenhuollon yksiköiden tartunnantorjuntaan mukainen (Ohjaus 22/2016, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Hannamari Välimaa).

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma ja se tulee esittää Jyväskylän kaupungille pyydettyä.

PETTERI KIVIMÄKI



## 14.5 Palvelusetelin arvo ja palveluiden hinnat

### 14.5.1 Palvelusetelin arvo

Suun terveydenhuollon palvelusetelituotteita ovat alla luetellut THL:n suun terveydenhuollon luokituksen mukaiset toimenpidekoodit sekä lohkeamatutkimus ja lohkeamapaketit (kuvattu edellä). Mahdollisesti myöhemmin tarvittavien toimenpiteiden (esimerkiksi parentafysiologinen hoito) ja uusien koodien kohdalla palvelusetelien arvo saadaan käyttämällä Suomen Hammaslääkäriliitto ry:n yksityishammaslääkärihinnaston toimenpiteiden suhdelukuja.

Toimenpiteen ”SFA10 yhden pinnan täyte” painokerroin on 1. Muiden toimenpiteiden palvelusetelin arvo saadaan käyttämällä Suomen Hammaslääkäriliitto ry:n yksityishammaslääkärihinnaston toimenpiteiden suhdelukuja. Painokertoimen 1 arvo on 40 euroa. Palvelusetelin myöntäjä määrittää hoitotoimenpiteiden kokonaisuuden sekä laskee niiden arvon yhteensä. Hoitokokonaisuuden arvo palvelusetelissä muodostuu toimenpiteiden yhteenlasketusta lukumäärästä kerrottuna toimenpidekohtaisella painokertoimella. Omavastuuosuus asiakkaalle on palveluntuottajan laskuttaman hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

### 14.5.2 Palvelusetelituotteiden hinnat

Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi yritys täyttää palse.fi-portaalissa hakemuslomakkeelle palvelusetelituotteiden hinnat, jotka on muodostettu samoilla kertoimilla, joilla palvelusetelitoimenpiteiden arvo on laskettu (viereisellä sivulla olevan taulukon mukaisesti). Yrityksen täytyy tarjota kaikkia suun terveydenhuollon palvelusetelille määriteltyjä palvelutuotteita eli toimenpiteitä ja hoitopaketteja. Annettujen hintojen tulee sisältää kaikki kustannukset; esimerkiksi toimistomaksua ei voi periä erikseen. Lohkeamapaketeille määritellään hinta erikseen aiemmin kuvattujen sisältöjen mukaisesti. Lohkeamatutkimuskoodi on sama kuin suppea tutkimuskoodi (SAA01).

Palveluntuottajien perimät hinnat näkyvät tuottajakohtaisesti palse.fi-portaalissa. Jyväskylän kaupunki ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua.

Asiakas ei saa palveluseteliä käyttäessään sen omavastuuosuudesta KELA-korvausta, eivätkä matkakustannukset sisälly palveluseteliin. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

## 14.6 Palvelutapahtuman kirjaaminen ja laskuviitteen muodostaminen palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtumat eli potilaalle tehdyt hammashoitotoimenpiteet palse.fi-portaaliin. Kirjaukset tulee teh-

<b>Yksittäisinä toimenpiteitä tuotettavat palvelut:</b>				
<b>Koodi</b>	<b>Suhdeluku</b>	<b>Selite</b>	<b>Kunnan asiakasmaksu jonka lisäksi käyntimaksu 13,10 e</b>	<b>Palvelusetelin arvo kun SFA10 on 40 e</b>
SAA01	0,516	Suun suppea tutkimus	8,4	20,64
SDA01	0,571	Erittäin suppea parodontologinen hoito	8,4	22,83
SDA02	0,735	Suppea parodontologinen hoito	18,9	29,41
SDA03	1,466	Parodontologinen hoito	37,5	58,63
SFA10	1,000	Yhden pinnan täyte	18,9	40,00
SFA20	1,703	Kahden pinnan täyte	37,5	68,13
SFA30	1,950	Kolmen tai useamman pinnan täyte	37,5	77,99
SFA40	2,434	Hammasterä tai kruunu	54,9	97,35
SFC01	0,516	Paikkaushoidon tukitoimenpide	8,4	20,64
SFC00	2,087	Alustäytepilari	37,5	83,47
SGA01	0,735	Hampaan ensiapuluonteinen avaus	18,9	29,41
SGA02	0,927	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus	18,9	37,08
SGA03	1,338	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, vaativa	37,5	53,52
GA04	2,087	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, erittäin vaativa	37,5	83,47
SGA05	2,845	Hampaan juurikanavien avaus ja laajennus, erittäin vaativa ja pitkäkestoinen	54,9	113,79
SGB10	0,927	Hampaan juuren täyttö, 1-juurikanavainen hammas	18,9	37,08
SGB20	1,338	Hampaan juurentäyttö, 2-juurikanavainen hammas	37,5	53,52
SGB30	2,087	Hampaan juuren täyttö, 3- tai useampikanavainen hammas	37,5	83,47
SGC00	0,735	Hampaan juurikanavien lääkehoito	18,9	29,41
SGC10	0,735	Hammasytimen (pulpan) kattaminen	18,9	29,41
SGC40	2,087	Hamp. kruunun restaurointi jh tai muuta varten	37,5	83,47
EBA00	1,000	Hampaan poisto	18,9	40,00
EBA05	2,087	Vaativa hampaan poisto ilman leikkausta	37,5	83,47
WX105	0,265	Pintapuudutus	8,4	10,59
WX110	0,265	Infiltraatiopuudutus	8,4	10,59
WX290	0,265	Suun alueen johtopuudutus	8,4	10,59
EB1AA	0,404	Hammasaröntgen	8,4	16,14
EB1CA	0,211	Hammasaröntgen, lisäkuva	8,4	8,42
<b>Lohkeamapakteina tuotettavat palvelut:</b>				
LOHTUT		Lohkeamapotilaan tutkimus	8,4	20,64
LOH1		Lohkeamapaketti 1	max 59	80,00
LOH2		Lohkeamapaketti 2	max 112,1	120,00

dä 5 vuorokauden sisällä palvelutapahtuman toteuttamisesta. Palvelutapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palveluseteli-kohtaisen laskuviitteen. Palveluntuottaja laskuttaa omalla laskutusjärjestelmällään tilaajaa (Jyväskylän kaupunki) kuukausittain jälkikäteen. Laskussa tulee olla palse.fi-portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Laskulle ei myöskään saa yhdistää mitään muuta laskutettavaa. Palse.fi-portaalin käyttämisestä järjestetään koulutus hyväksytyille tuottajille tilaajan toimesta. Palveluntuottaja laskuttaa potilaalta omavastuuosuuden sopimallaan tavalla.

Jos potilas jättää maksamatta palveluntuottajan laskuttaman omavastuuosuuden, palveluntuottaja huolehtii itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Jyväskylän kaupunki ei vastaa potilaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

## 14.7 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin vuodeksi kerrallaan. Ilmoitettujen hintojen tulee sisältää kaikki asiakkaalle koituvat kustannukset (esim. toimistomaksut), jotta asiakas pystyy vertailemaan kustannuksia. Hinnat tarkistetaan Jyväskylän kaupungin pyynnöstä vuosittain, jolloin palveluntuottajille avataan mahdollisuus päivittää hintoja palse.fi-portaaliin tiettyinä erikseen määriteltynä aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin siten, että potilaalle aloitettu hoitajakso hoidetaan loppuun samoilla hinnoilla. Palveluntuottajan hinnastossa olevia hintoja on mahdollisuus kesken vuotta alentaa ilmoittamalla asiasta Jyväskylän kaupungille, joka tekee tuottajalle uuden hakemusversion järjestelmään, ja päivittää alennetut hinnat. Uudet hinnat tulevat asiakkaiden nähtäville palse.fi-portaaliin päivitystä seuraavana päivänä.

## 14.8 Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

### 14.8.1 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Jyväskylän kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että potilaan palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoidoissa palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitokäynnin tiedot Jyväskylän kaupungille viipymättä, kuitenkin viimeistään 5 vuorokauden kuluessa hoitokäynnistä Jyväskylän kaupungin osoittaman palvelun kautta. Kaupunki vastaa tämän tiedonsiirron kustannuksista ennen Kanta-yhteyksien käyttöönottoa. Hoitotietojen tulee

olla Jyväskylän kaupungin käytettävissä ennen kuin palveluntuottajalle maksetaan korvaus tehdyistä toimenpiteistä. Hoitotietojen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen mukaiset tiedot hoitotapahtumasta eli tiedoista tulee ilmetä palvelun suorittaja, palvelujen suorituspäivämäärä, tehdyt toimenpiteet ja niiden lisätiedot, kuten täytemateriaalit ja muut hoitotiedot. Näin toimimalla turvataan asiakkaan hoidon jatkuvuus.

Palveluntuottajalla on lupa luovuttaa potilaan pyynnöstä hänen omia potilasasiakirjojaan ilman Jyväskylän kaupungin erillistä suostumusta. Mikäli potilas haluaa tai tarvitsee hoitotapahtumasta kirjallisen tulosteen, on palveluntuottajan toimitettava se potilaalle kahden viikon kuluessa pyynnöstä.

### 14.8.2 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelille määritelty voimassaoloaika on 12 viikkoa. Mikäli voimassaoloaika ei riitä palvelusetelin sisältämien hoitotoimenpiteiden tekemiseen, palveluntuottajan tulee olla riittävän ajoissa yhteydessä Jyväskylän kaupunkiin (yhteystiedot toimitetaan erikseen), jotta palvelusetelin voimassaolo voidaan jatkaa. Mikäli palvelusetelin voimassaolo on päättynyt, potilaan tulee ottaa yhteyttä Jyväskylän kaupungin suun terveydenhuoltoon uuden palvelusetelin myöntämiseksi.

### 14.8.3 Hoitoon pääsystä ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee päivittää vähintään kuukauden välein hoitoon pääsytiedot palse.fi-portaaliin.

### 14.8.4 Palvelun peruuntuminen

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, potilaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä potilaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvavasta palvelusta potilaan kanssa.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää potilasta siitä, että potilaan on itse maksettava käyttämättä jääneestä hoitoajasta perittävä maksu, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruuttaa ajan liian myöhään. Palvelutarjoajan tulee informoida potilasta ajankohdasta, jolloin varatun ajan voi vielä peruuttaa ilman sakkomaksua. Peruuttamattomasta käynnistä ei laskuteta Jyväskylän kaupunkia. Peruuttamattomasta käynnistä potilaalle tuleva maksu ilmoitetaan potilaille palse.fi-portaalissa.



## 15. Vammaisten hoitoavun palveluseteli

### 15.1 Palvelun kuvaus

#### 15.1.1 Vammaisten hoitoapu

Vammaisen lapsen tai nuoren tuen, hoidon ja hoivan järjestämisessä käytetään ensisijaisesti yleisiä palveluja, eli sosiaalihuoltolain, varhaiskasvatustalain ja perusopetuslain mukaisia palveluja, sekä muita vammaislainsäädännön mukaisia palveluja. Muissa tilanteissa voidaan käyttää hoitoapua.

Vammaisten hoitoavulla tarkoitetaan kotipalvelutyypistä ohjauksen, hoidon ja hoivan palvelua, jolla vastataan lapsen tai nuoren vammaisuudesta johtuvaan tarpeeseen. Hoitoavun asiakkaana on kehitysvammainen tai autismikirjon lapsi tai nuori. Hoitoapu on kehitysvammaisen tai autismikirjon lapsen tai nuoren tukemista, ohjaamista ja avustamista. Hoitoapu on suunnitelmallista tukea, jolla pyritään asiakkaan kanssa yhdessä sovittuihin tavoitteisiin. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan säännöllisesti.

Hoitoapu toteutuu pääsääntöisesti lapsen tai nuoren kotona tai kodin lähiympäristössä esimerkiksi ulkoiluun tai harrastukseen liittyen. Hoitoapu voi olla avustavia tehtäviä, kuten esimerkiksi omaishoitajan avustamista vaikeasti monivammaisen lapsen tai nuoren hoitamisessa eli lisäksi toimimista, tai vastuullista kehitysvammaisen tai autismikirjon lapsen tai nuoren hoitamista ja ohjaamista esimerkiksi ainoan huoltajan vuorotyön aiheuttamien työvuorojen aikana.

Vammaisten hoitoavulla ei vastata perheen äkillisestä erityistilanteesta tai kriisistä johtuvaan käytännön avuntarpeeseen esimerkiksi lapsen tai vanhemman sairastuessa. Vammaisten hoitoapua ei myönnetä siivoukseen tai muuhun kodinhoitoon liittyviin tarpeisiin, asioiden hoitamisessa tarvittavaan apuun tai toimimaan vanhemman sijalla terapia-, lääkäri- tai muilla asiointikäynneillä.

#### 15.1.2 Käytettävät käsitteet

1. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, joka on oikeutettu kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 2 §:n mukaisiin palveluihin. Sääntökirjassa asiakkaalla voidaan tarkoittaa myös lapsen tai nuoren huoltajia, jotka esimerkiksi tilaavat palvelua lapsen tai nuoren puolesta.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan tässä sääntökirjassa asiakkaalle myönnettyä sitoumusta, jonka perusteella korvataan palveluntuottajalle vammaisten hoitoavun tuottamisesta aiheutuva kustannus palvelusetelille määritellyn arvon mukaisesti. Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä määritettyyn vammaisten hoitoavun palveluun.
3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista

MERJA HUOVELIN



annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Tilaaja hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan vammaisten hoitoavun palvelusetelituottajaksi.

4. Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa palveluntuottajalle vammaisten hoitoavun toteuttamisesta maksettavaa korvausta.

5. Sopimuksella tarkoitetaan tässä sääntökirjassa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä kirjallista sopimusta.

6. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti palveluntuottajalta, ja jotka asiakas myös maksaa itse.

## 15.2 Palvelusetelin myöntäminen

Tilaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä.

Vammaisten hoitoavun palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arvioon ja perheen yksilölliseen kokonaistilanteeseen. Asiakkaan yksilöllinen tuen ja avustamisen tarve sekä perheen tilanne kokonaisuutena kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palveluseteliä voi käyttää palvelusuunnitelmassa sovitun tuen ja avun tarpeeseen. Palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti. Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin: palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa huomioidaan asiakkaan toimintakyvyssä ja perheen tilanteessa tapahtuneet muutokset. Samassa yhteydessä arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palvelutarvetta.

Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, tilaaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaisten hoitoavun tyypistä yksilöllistä tukea. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

## 15.3 Palvelun sisältövaatimukset

### 15.3.1 Yleiset vaatimukset

Palvelusetelillä toteutettavan hoitoavun sisältö määritellään palvelusuunnitelmassa sekä palvelusetelipäätöksessä, joka annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Hoitoapua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan tai hänen huoltajansa puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi kaupassa käymistä tai muiden asioiden hoitamista. Hoitoapuun ei kuulu siivous tai muut selkeästi kodinhoitoon liittyvät tehtävät, kodin tekniseen ylläpitoon tai remontoimiseen liittyvät tehtävät eikä laitteiden ja koneiden korjaaminen.

Hoitoavun palvelu suoritetaan laadukkaasti ja huolellisesti huomioiden asiakkaan yksilölliset tuen, ohjauksen ja avun tarpeet. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuuden säilymiseksi ja vahvistumiseksi.

Asiakas vastaa välttämättä tarvittavien suojavaatteiden ja -varusteiden, kuten esimerkiksi peseytymisavustamisessa tarvittavan esiliinan ja kumisaappaiden, hankkimisesta kotiinsa palveluntuottajan työntekijää varten omalla kustannuksellaan. Välttämättömiin kertakäyttöhanskojen hankkimisesta ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

Työntekijä ei kuljeta asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Työntekijä voi ajaa asiakkaan autoa, mutta sitä ei edellytetä. Työntekijän ajaessa asiakkaan autoa vastuu on asiakkaalla.

Työntekijän on esitettävä kuvallinen henkilökortti asiakkaan luotulla henkilöllisyyden varmistamiseksi.

### 15.3.2 Vammaisten hoitoapu

Vammaisten hoitoapu on asiakkaan avustamista, tukemista tai ohjaamista päivittäisiin toimiin liittyvissä asioissa. Hoitoapu käsittää asiakkaan avustamisen, tuen ja ohjaamisen lisäksi ne lääkinälliset hoitotoimenpiteet, jotka ovat asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi välttämättömiä, ja joita asiakkaana oleva lapsi tai nuori ei voi itse tehdä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi verenpaineen mittaaminen, huoltajan tai apteekin jakaman lääkkeen antaminen, asiakkaan huoltajan täyttämän insuliinikynän käyttäminen huoltajan antaman kirjallisen ohjeen mukaan, katetroinnissa avustaminen, avannepussin tyhjentäminen tai PEG-ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin ja tiputusnopeuden säätäminen.

Edellä määriteltyjen tehtävien lisäksi hoitoapu sisältää tehtäviä, joihin liittyy työntekijän itsenäistä vastuuta hoitoavun suunnittelemisesta ja toteuttamisesta tai asiakkaan kommunikaatiomenetelmän hallitsemisesta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työnjohdollinen vastuu asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa tarvitseman tuen, ohjauksen tai avustamisen toteuttamisesta; vastuu asiakkaan tur-

vallisen lääkehoidon toteuttamisesta sisältäen lääkkeiden jakamisen pakkauksista dosettiin ilman asiakkaan antamaa ohjeistusta sekä lääkkeiden antaminen asiakkaalle lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti; insuliinin annosteleminen insuliinikynään lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeen mukaisesti ja insuliinin pistäminen, tai niin kutsuttua itsehoitoa vaativampi haa- vanhoito.

## 15.4 Palvelusopimus

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät kirjallisen palvelusopimus sen jälkeen, kun palveluntuottaja on aktivoinut asiakkaan palveluse- telin palse.fi –portaalissa.

### 15.4.1 Palvelusopimuksen sisältö

Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan pal- velun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palvelusopimukseen kirjataan myös vastuut ja velvollisuudet sekä asiakkaan että palveluntuottajan osalta esimerkiksi asiakkaan ko- din avaimen luovuttamiseen ja käyttämiseen liittyen.

Palvelusopimukseen kirjataan vammaisten hoitoavun osalta ta- voitteen, joihin sekä asiakas että palveluntuottaja sitoutuvat. Ta- voitteiden toteutumista seurataan suunnitelmallisesti asiakkaan palvelusuunnitelmaan liittyen.

Jyväskylän kaupunki ei ole sopimuksen osapuolena, eivätkä sopi- muksen sitoumukset ja vastuut sido kaupunkia.

### 15.4.2 Palvelusopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomisaika on kolme viikkoa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti palveluntuottajan yhteyshenkilölle.

### 15.4.3 Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Pal- veluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palve- lusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästy- mistä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät pa- lautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle. Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan

tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeis- tään kahden viikon sisällä, sekä asiakkaalle että tilaajan yhteys- henkilölle.

## 4.4 Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset

Asiakas saa purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrik- komus on olennainen: esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai jär- jestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennai- sesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääryksiä tai tekee palvelua suo- rittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun vii- västys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huo- limattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisääny ai- heettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## 15.5 Palvelun järjestäminen

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palvelun aloittamiseksi palveluntuot- taja pyytää asiakkaan palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla tar- kistetaan asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin sisältö. Tilaaja ei korvaa sellaista palvelua, jota on annettu asiakkaalle, jolla ei ole oikeutta palveluun. Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vas- taan mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Mahdollisista perehdyttämiseen liittyvistä tunneista sovitaan erikseen asiak- kaan palvelusetelipäätöksen tehneen vammaispalvelun työnteki- jän kanssa.

Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat ja välttämättömät hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Pal- veluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan sovitun palvelun. Asiak- kaalle nimetyn työntekijän sairastuessa tai muutoin ollessa esty- nyt, palveluntuottaja järjestää hänen tilalleen asiakkaan tilantee- seen perehdytetyn sijaisen. Työntekijän vaihtumisesta ilmoitetaan asiakkaalle palvelusopimuksessa sovitulla tavalla etukäteen mah- dollisimman nopeasti.

Palveluntuottaja kirjaa yhdessä asiakkaan kanssa vammaisten hoitoapu –palveluun liittyvät tavoitteet. Tavoitteiden saavuttamis- ta arvioidaan määräajoin.

### 15.5.1 Palvelun tilaaminen

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta, sisällöstä ja aikataulusta siten, että ne ovat asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisia.

Lyhin tilattava palveluaika on yksi tunti. Tilausta tehdessä palveluaika tilataan puolen tunnin tarkkuudella. Asiakas voi tilata palvelua korkeintaan kolmeksi viikoksi eteenpäin.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko ylitäi alimitoitettu. Palvelusuunnitelman tarkistamista varten asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa.

### 15.5.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen

#### 15.5.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua tilatun palvelun maksutta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja palveluun varatut tunnit vähennetään asiakkaan palveluseteliltä.

Asiakkaan sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuva palvelun peruminen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi. Tilaaja ei maksa asiakkaan äkillisen sairastumisen vuoksi peruuntunutta palvelua.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

#### 15.5.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle palvelusopimuksen mukaisella tavalla.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

### 15.5.2.3 Palvelun viivästyminen

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Asiakkaan ilmoittaessa palvelun viivästyksestä, esimerkiksi työntekijän myöhästyisestä, palveluntuottaja esittää asiakkaalle oikaisuna korvausta viivästyisestä asiakkaalle aiheutuneisiin todellisiin kustannuksiin. Jos asiakas suostuu oikaisuun, palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan.

## 15.6 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

### 15.6.1 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritelty tuntiarvo, joka kattaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo, eikä asiakkaalle muodostu omavastuusuutta.

Palveluntuottajalle korvataan asiakkaalle toteutunut hoitoapu. Työntekijän matka-aikoja asiakkaan luokse ja luota ei erikseen korvata.

Vammaisten hoitoavun palvelusetelin arvo on

- 32 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
- 36,80 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
- 40 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
- 41,60 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
- 64 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta.

### 15.6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelin arvon. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

## 15.7 Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset

### 15.7.1 Palveluntuottajan rekisteröityminen

Vammaisten hoitoavun palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti ilmoitussensaraiseksi palveluntuottajaksi. Palvelujen valvonnan näkökulmasta vammaisten hoitoapu rinnastetaan sosiaalihuoltolain mukaiseen kotipalveluun.



### 15.7.2 Henkilöstön koulutus ja osaaminen

Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö, ja hänellä tulee olla riittävä lääkehoidon osaaminen ja lääkeluvat THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti, sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot. Työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen taito.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että hoitoapua toteuttavat työntekijät kykenevät palvelun antamiseen. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan työntekijää kuhunkin kohteeseen. Työntekijöillä tulee olla vammaisten lasten ja nuorten tuen, ohjauksen ja avun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Työntekijää valitessa on arvioitava muun muassa sitä, pystyykö työntekijä menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä, tai menemään allergisen asiakkaan kotiin (työntekijän oltava esimerkiksi savuton, tuoksuton eikä hänellä ole lemmikkieläimiä).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittamisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä sekä erilaisten ohjausmenetelmien käyttämisessä.

### 15.7.3 Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Halutessaan tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteista.

## 15.8 Palvelutapahtuman kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin Palse.fi -portaaliin 5 vuorokauden kuluessa toteutuneesta käynnistä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin tarkkuudella. Asiakaskohtaiseen palvelutapahtumaan kirjaetaan päivämäärän lisäksi palvelun alkamis- ja päättymisaika. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle.

Mikäli palvelusetelillä myönnetty tuntimäärä on ylittymässä, tulee palveluntuottajan ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään vammaispalvelussa.

## 15.9 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta kuukausittain jälkikäteen Palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi portaaliin palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Jyväskylän kaupungille verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivätsykoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Tilaaja maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa.

## 15.10 Toiminnan säädöstausta

Palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia säädöksiä ovat muun muassa

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)

## 16. Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli

### 16.1 Palvelun kuvaus

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

#### 16.1.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu lähtee asiakkaan tarpeesta: hän itse tunnistaa tarpeensa ja ilmaisee kommunikaatiokeinojaan käyttäen, mitä haluaa vammansa tai sairautensa aiheuttamasta toimintarajoituksesta huolimatta tehdä. Olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen: henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä.

Henkilökohtaisessa avussa ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan avustetaan häntä niissä toimissa ja tilanteissa, joissa hän vammastaan johtuen tarvitsee toisen henkilön apua. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa.

#### 16.1.2 Käytettävät käsitteet

1. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, joka on oikeutettu vammaispalvelulain 8 c §:n tarkoittamaan henkilökohtaiseen apuun.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan tässä sääntökirjassa henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle myönnettyä sitoumusta, jonka perusteella korvataan palveluntuottajalle henkilökohtaisen avun tuottamisesta aiheutuva kustannus palvelusetelille määritellyn arvon mukaisesti. Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä määritettyyn henkilökohtaisen avun palveluun.
3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää ky-seiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Tilaaja hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.
4. Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa palveluntuottajalle henkilökohtaisen avun toteuttamisesta maksettavaa korvausta.

Hann-Kaisa Hämäläinen



5. Sopimuksella tarkoitetaan tässä sääntökirjassa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä kirjallista sopimusta.

6. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti palveluntuottajalta, ja jotka asiakas myös maksaa itse.

## 16.2 Palvelusetelin myöntäminen

Tilaaaja päättää palvelusetelin myöntämisestä.

Henkilökohtaisen avun palveluseteliä voidaan käyttää esimerkiksi turvaamaan välttämätön apu päivittäisissä toimissa työsuhteessa olevan vakituisen avustajan sairastuessa äkillisesti, avuntarpeen ollessa lyhytkestoista mutta säännöllistä tai varmistamaan avustamiseen liittyvän vaativan lääkehoidon ammatillinen ja turvallinen toteuttaminen.

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaan koti- tai ulkomailla tapahtuvien työ- tai lomamatkojen aikaisen avustamisen järjestämiseen. Työ- tai lomamatkojen aikana tarvittava henkilökohtainen apu järjestetään muilla tavoin.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan toimintakyvystä ja palveluntarpeesta tehtyyn arvioon. Asiakkaan yksilöllinen tuen ja avustamisen tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, ja palveluseteliä voi käyttää palvelusuunnitelmassa sovittuun tuen ja avun tarpeeseen. Palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti. Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin: palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Palvelusuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, tilaaaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

## 16.3 Palvelun sisältövaatimukset

### 16.3.1 Yleiset sisältövaatimukset

Palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun sisältö määritellään palvelusuunnitelmassa sekä palvelusetelipäätöksessä, joka annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja järjestää henkilökohtaisen avun siten, että asiakkaalle nimetään vähintään yksi varsinainen työntekijä sekä vähintään yksi asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen perehdytetty työntekijä, joka voi tarvittaessa toimia varsinaisen työntekijän sijaisena. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan työntekijää. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan olla mukana työntekijöiden rekrytointiprosessissa.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoa avustajaa kykynsä mukaan. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Henkilökohtaiseen apuun ei kuulu kodin tekniseen ylläpitoon tai remontoimiseen liittyvät tehtävät tai laitteiden ja koneiden korjaaminen. Siivous voi olla osa henkilökohtaista apua, mutta pelkkää siivousapua ei henkilökohtaisen avun palvelusetelillä myönnetä.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi kaupassa käynti tai muu asioiden hoitaminen asiakkaan puolesta.

Palveluntuottajan työntekijä ei kuljeta asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Työntekijä voi ajaa asiakkaan autoa, mutta sitä ei edellytetä. Työntekijän ajaessa asiakkaan autoa vastuu on asiakkaalla.

Asiakas vastaa välttämättä tarvittavien suojavaatteiden ja -varusteiden, kuten esimerkiksi peseytymisavustamisessa tarvittavan esiliinan ja kumisaappaiden, hankkimisesta palveluntuottajan työntekijälle kotiinsa omalla kustannuksellaan. Välttämättömien kertakäyttöhanskojen hankkimisesta ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

Työntekijän on esitettävä kuvallinen henkilökortti asiakkaan luotulla henkilöllisyyden varmistamiseksi.

### 16.3.2 Henkilökohtainen apu

Palvelun sisältö on määritelty asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuuden säilymiseksi ja vahvistumiseksi.

Henkilökohtainen apu on asiakkaan avustamista hänen päivittäisissä toiminnoissaan. Henkilökohtaisessa avussa päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä henkilökohtaisia toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleillä. Päivittäisiä toimia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian hoito, WC-toiminnot, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi. Päivittäisiin toimiin luetaan myös asiakkaan huollossa tai hoidossa olevan lapsen tai lasten päivittäisiin toimiin osallistuminen.

Henkilökohtainen apu käsittää edellä lueteltujen tehtävien lisäksi ne lääkinälliset hoitotoimenpiteet, jotka ovat viikoittain tai useammin toistuvia ja vamman tai pitkäaikaissairaudesta johtuvia välttämättömiä, ja jotka asiakas tekisi itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi verenokerin tai verenpaineen mittaaminen, asiakkaan tai apteekin jakaman lääkkeen antaminen, insuliinin pistäminen asiakkaan ohjeen mukaan, katetroinnissa avustaminen, avannepussin tyhjentäminen tai PEG-ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai –pussiin ja tiputusnopeuden säättäminen.

### 16.3.3 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Palvelun sisältö on määritelty asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuuden säilymiseksi ja vahvistumiseksi.

Edellä määriteltyjen henkilökohtaisen avun tehtävien lisäksi ammatillinen henkilökohtainen apu sisältää tehtäviä, joihin liittyy palveluntuottajan työntekijän itsenäistä vastuuta henkilökohtaisen avun suunnittelemisesta ja toteuttamisesta tai asiakkaan kommunikaatiomenetelmän hallitsemisesta.

Ammatillista henkilökohtaista apua käytetään esimerkiksi niissä tilanteissa, kun asiakas tai hänen perheenjäsenensä eivät hallitse suomen kieltä, eivätkä he tästä syystä suoriudu palvelun järjestämiseen liittyvistä työnjohdollisista tehtävistä.

Ammatillinen henkilökohtainen apu sisältää päivittäisissä toiminnoissa avustamisen lisäksi palveluntuottajan työntekijän pitkäaikaista vastuuta esimerkiksi seuraavissa tehtävissä

- työnjohdollinen vastuu asiakkaan tarvitseman avustamisen toteutumisesta,
- vastuu asiakkaan turvallisen lääkehoidon toteuttamisesta sisältäen lääkkeiden jakamisen pakkauksista dosettiin ilman asiakkaan antamaa ohjeistusta sekä lääkkeiden antaminen asiakkaalle lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti,
- insuliinin annosteleminen insuliinikynään lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeen mukaisesti ja insuliinin pistäminen,
- niin kutsuttua itsehoitoa vaativampi haavanhoito sekä
- itsenäinen vastuu katetroinnin toteuttamisesta, kystofixin juuren puhdistaminen ja katettrin kautta tehtävän huuhtelun suorittaminen, avanteen pohjalevyn vaihtaminen tai PEG-letkun vaihtaminen

## 16.4 Palvelusopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus sen jälkeen, kun palveluntuottaja on aktivoitunut asiakkaan palvelusetelin [palse.fi](https://palse.fi) –portaalissa.

### 16.4.1 Palvelusopimuksen sisältö

Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palvelusopimukseen kirjataan myös vastuut ja velvollisuudet sekä asiakkaan että palveluntuottajan osalta esimerkiksi asiakkaan kodin avaimen luovuttamiseen ja käyttämiseen liittyen.

Jyväskylän kaupunki ei ole sopimuksen osapuolena, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut sido kaupunkia.

### 16.4.2 Palvelusopimuksen irtisanominen

Sopimuksen irtisanomisaika on kolme viikkoa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti palveluntuottajan yhteyshenkilölle.

### 16.4.3 Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät pa-



lautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle. Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeistään kahden viikon sisällä, sekä asiakkaalle että tilaajan yhteyshenkilölle.

#### 16.4.4 Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset

Asiakas saa purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen: esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

### 16.5 Palvelun järjestäminen

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palvelun aloittamiseksi palveluntuottaja pyytää asiakkaan palvelusetelin tunnusteen, jonka avulla tarkistetaan asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin sisältö. Tilaaja ei korvaa sellaista palvelua, jota on annettu asiakkaalle, jolla ei ole oikeutta palveluun.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus halutessaan osallistua mukaan työntekijän rekryointiin. Mahdollisista perehdyttämiseen liittyvistä tunteista sovitaan erikseen asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneen vammaispalvelun työntekijän kanssa.

Asiakas antaa palveluntuottajalle esimerkiksi kommunikaatiota, lääkitystä ja toimintakykyä koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen laadukkaan avustamisen ja turvallisen lääkähoidon toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan sovitun palvelun. Asiakkaalle nimetyn työntekijän sairastuessa tai muutoin ollessa esty-

nyt, palveluntuottaja järjestää hänen tilalleen asiakkaan tilanteeseen perehdytetyn sijaisen. Työntekijän vaihtumisesta ilmoitetaan asiakkaalle palvelusopimuksessa sovitulla tavalla etukäteen mahdollisimman nopeasti.

#### 16.5.1 Palvelun tilaaminen

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta, sisällöstä ja aikataulusta siten, että ne ovat asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisia.

Lyhin tilattava palveluaika on yksi tunti. Tilausta tehdessä palveluaika tilataan puolen tunnin tarkkuudella. Asiakas voi tilata palvelua korkeintaan kolmeksi viikoksi eteenpäin.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko ylitäi alimitoitettu. Palvelusuunnitelman tarkistamista varten asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa.

#### 16.5.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen

##### 16.5.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua tilatun palvelun maksutta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi, ja palveluun varatut tunnit vähennetään asiakkaan palveluseteliltä.

Asiakkaan sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuva palvelun peruminen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi. Tilaaja ei maksa asiakkaan äkillisen sairastumisen vuoksi peruuntunutta palvelua.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

##### 16.5.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle palvelusopimuksen mukaisella tavalla.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

### 16.5.2.3 Palvelun viivästyminen

Virhe- ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Asiakkaan ilmoittaessa palvelun viivästyksestä, esimerkiksi työntekijän myöhästymisestä, palveluntuottaja esittää asiakkaalle oikaisuna korvausta viivästyisestä asiakkaalle aiheutuneisiin todellisiin kustannuksiin. Jos asiakas suostuu oikaisuun, palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan.

## 16.6 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

### 16.6.1 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritelty tuntiarvo, joka kattaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo, eikä asiakkaalle muodostu omavastuusuutta.

Palveluntuottajalle korvataan asiakkaan saama henkilökohtainen apu. Työntekijän matka-aikoja asiakkaan luokse ja luota ei erikseen korvata.

### 16.6.1.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on

- 25 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
- 28,75 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
- 31,25 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
- 32,50 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
- 50 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta

### 16.6.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on

- 32 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
- 36,80 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
- 40 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
- 41,60 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
- 64 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta

Hann-Kaisa Hämäläinen



## 16.6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Jyväskylän kaupungin perusturvalautakunta päättää palvelusetelien arvot. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

## 16.7 Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset

### 16.7.1 Palveluntuottajan rekisteröityminen

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajan tulee olla rekisteröitynyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaisesti ilmoituksenvaraiseksi palveluntuottajaksi. Palvelujen valvonnan näkökulmasta henkilökohtainen apu rinnastetaan sosiaalihuoltolain tukipalveluihin, ja siksi palveluntuottajan on oltava kunnan ylläpitämässä tukipalveluntuottajien rekisterissä.

### 16.7.2 Henkilöstön koulutus ja osaaminen

#### 16.7.2.1 Henkilökohtainen apu

Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan niin kutsuttuihin tukipalveluihin, työntekijöillä ei ole koulutusvaatimusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät kykenevät henkilökohtaisen avun palvelun antamiseen, ja heillä tulee olla henkilökohtaisen avun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Työntekijää valitessa on arvioitava muun muassa sitä, pystyykö työntekijä nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä, menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä tai menemään allergisen asiakkaan kotiin (työntekijän oltava savuton ja tuoksuuton eikä hänellä ole lemmikkieläimiä).

Työntekijöillä tulee olla riittävä suomen kielen taito sekä vähintään hätäensiapu –koulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot, sekä riittävä lääkehoidon osaaminen (mini-LOP –koulutus tai vastaava).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

#### 16.7.2.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö, ja hänellä tulee olla riittävä lääkehoidon osaami-

nen ja lääkeluvat THL:n Turvallinen lääkehoito –oppaan mukaisesti, sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot. Työntekijällä tulee olla riittävä suomen kielen taito.

Työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä. Asiakkaan käytäessä ainoana kommunikaatiomenetelmänä viittomakieltä, tulee työntekijällä olla riittävä suomen viittomakielen osaaminen asiakasturvallisuuden ja kommunikaation varmistamiseksi.

### 16.7.3 Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Halutessaan tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteista.

## 16.8 Palvelutapahtuman kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin Palse.fi -portaaliin 5 vuorokauden kuluessa toteutuneesta käynnistä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin tarkkuudella. Asiakaskohtaiseen palvelutapahtumaan kirjaan päivämäärän lisäksi palvelun alkamis- ja päättymisaika. Taphtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle.

Mikäli palvelusetelillä myönnetty tuntimäärä on ylitymässä, tulee palveluntuottajan ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään vammaispalvelussa.

## 16.9 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta kuukausittain jälkikäteen Palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa Palse.fi portaaliin palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää Jyväskylän kaupungille verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyksen osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Tilaaja maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa.

Hann-Kaisa Hämäläinen



## 16.10 Lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomais-määräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelointaa koskevia lakeja ovat muun muassa

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)





