



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Palvelusetelikohtainen osio: Vammaispalvelujen ympäri- vuorokautisen palveluasumi- sen palveluseteli

Hyväksytty: Aluehallitus 13.11.2023 § 269

Voimassa: 1.1.2024 -

Palvelusetelin sääntökirja Palvelusetelikohtainen osio: Vammaispalvelujen ympärivuorokautisen palveluasumisen palveluseteli..... 1

- 1. Palvelun sisältö..... 4
 - 1.1. Vammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen..... 4
 - 1.2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat..... 5
 - 1.3. Palvelusetelin myöntäminen..... 5
- 2. Palvelusetelin arvo ja avustamisen vasteajat..... 6
 - 2.1. Palvelusetelin arvo..... 7
 - 2.2. Kutsujärjestelmä ja avustamisen vasteajat..... 7
 - 2.3. Palvelusetelin voimassaolo..... 8
 - 2.4. Asiakkaan sosiaali- ja terveystyöpalvelut..... 8
- 3. Asiakasmaksut..... 9
 - 3.1. Vuokra..... 9
 - 3.2. Ateriapalvelut..... 9
 - 3.3 Tarvike/ylläpitomaksu..... 9
- 4. Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset..... 10
 - 4.1. Henkilöstö ja osaaminen..... 10
 - 4.2. Laadunhallinta..... 11
 - 4.3. Palvelun sisällön vaatimukset..... 12
 - 4.4. Turvallisuus..... 13
 - 4.5. Rajoitteet, rajoitustoimenpiteet ja eristäminen..... 14
 - 4.6. Kameravalvonta..... 14
 - 4.7. Asiakaskohtaisen palvelun sisältövaatimukset..... 14
- 5. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta..... 17
 - 5.1. Laadun valvonta..... 17



5.2. Laatu poikkeamat	17
5.3. Asiakastietojärjestelmä	18
6. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä	18
6.1. Palvelukerran peruutus	18
6.2. Palvelun keskeytys	19
6.3. Palvelun virhe	19
6.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	20
7. Laskutus Soitelta ja asiakkaalta	21
8. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	22

1. Palvelun sisältö

1.1. Vammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Vammaispalvelulain (380/1987) 8 §:n 2 kohdan mukaan hyvinvointialue on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kehitysvammaisille henkilöille asumispalvelua myönnetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella. Vammaispalvelulain ja erityishuoltolain ympärivuorokautinen palveluasuminen kuuluu hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut tai erityishuoltolain myöntämiskriteerit. Hyvinvointialueella on oikeus päättää ympärivuorokautisesta palveluasumisen järjestämistavasta.

Palveluasuminen kuuluvat asetuksen (759/1987) 10 §:n mukaan asunto ja asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaalle jokapäiväiselle suoriutumiseksi. Palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaalle terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa kyse on ensisijaisesti asumisesta. Vammaisella henkilöllä on esteetön ja toimiva asunto, jossa asuessaan hänellä on asukkaalle oikeudet ja velvollisuudet. Asumisen tueksi hän saa riittävästi palveluja ja tukea. Asiakas maksaa itse asunnon vuokran ja kaikki muut jokapäiväiseen elämäänsä liittyvät kustannukset, mukaan lukien lääkkeet ja sairaanhoidon palvelut.

Vammaispalvelulain mukaisen palveluasumisen erityispalvelut (välttämätön hoito ja huolenpito) ovat vaikeavammaiselle henkilölle maksuttomia ja asiakkaalta peritään tavanomaiset elinkustannukset, joita elämisestä aiheutuu vammaisuudesta riippumatta. Vammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen ei ole pääsääntöisesti hoivaa, hoitoa, valvontaa, ohjausta eikä pelkästään kotipalvelua. Keskeistä asukkaalle näkökulmasta on palveluiden riittävyys, palvelukokonaisuuden saumattomuus ja asiakaslähtöisyys.

Palvelusetelin avulla toteutettu vammaispalvelulain mukainen ympärivuorokautinen palveluasuminen kohdistetaan erityisesti niille vammaisille henkilöille, joilla on pitkäkestoinen, runsas

ja monimuotoinen palvelutarve, jolloin asumisessa tarvittavan palvelukokonaisuuden tulee olla yksilöllisesti räätälöityjä palveluja ja tukitoimia. Tavoitteena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen sekä itsenäisen elämän tukeminen. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten asiakkaalle vammaispalvelulain mukaan myönnetyn henkilökohtaisen avustamisen päivittäisissä toimissa ja vapaa-ajalla sekä turvapalvelut.

Palveluyksikössä on taattava mahdollisuus asumiseen elämän loppuun asti ja tarvittaessa saattohoitoon. Asiakkaiden palvelutarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

1.2. Palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat

Vammaispalveluasetuksen (371/2009) 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Tämän palvelusetelin piiriin kuuluvat vammaiset ja kehitysvammaiset henkilöt.

1.3. Palvelusetelin myöntäminen

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen järjestämisen piiriin tullaan hakemisen, palvelutarvearvion ja palvelusuunnitelman tekemisen sekä tarkistamisen kautta. Erilaisia asumisvaihtoehtoja arvioitaessa otetaan huomioon henkilön avun, ohjauksen ja hoidontarve. Oikein kohdistuvan ja oikea-aikaisen asumisen arvioinnissa käytetään toimintakykyä mittaavia mittareita (RAI) ja yksilöllistä tarveharkintaa. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen tarve arvioidaan asumisen koordinointi tiimissä SAS, jossa asumisen liittyviä kysymyksiä tarkastellaan moniammattisesti. Lähtökohtaisesti asiakkaan omalle käsitykselle annetaan erityistä merkitystä päätettäessä asumisen järjestämistavasta.

SAS toiminta Soite hyvinvointialueella: SAS tulee sanoista "selvitä – arvioi – sijoita" ja tarkoittaa moniammattillisen työryhmän ennaltaehkäisevää, ennakoivaa, kuntouttavaa, avohuolto/hoidon painotteista ja monipuolista kokonaisarviota asiakkaan tämänhetkisestä tilanteesta. SAS-työryhmän ensisijaisena tavoitteena on selvittää avohuollon ja hoidon mahdollisuudet

palvelujen järjestämisessä sekä arvioida asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarpeiden mukaisesti. Vammaisten asumispalveluita järjestetään aina yksilöllisten tarpeiden mukaan silloin, kun itsenäinen asuminen ja omassa kodissa selviytyminen eivät onnistu. Lähtökohtana on, että henkilöllä on hänen tuentarpeitaan ja toimintakykyään vastaava asunto. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Asumispalvelua ei järjestetä, mikäli asiakas on jatkuvan laitoshoidon tarpeessa. Hakeminen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen tehdään vammaispalveluhakemuksella, joka lähetetään vammaispalvelutoimistoon. Vammaispalvelun viranhaltija laatii asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman ja palvelutarvearvion, joissa arvioidaan asiakkaan tuen tarvetta ja toimintakykyä. Palveluhakemukset ja käsitellään SAS-työryhmässä. Asiakkaan tilanne arvioidaan joko sijoitus- tai odotusjonoon, vammaispalveluiden asumispalveluiden kriteereiden mukaisesti.

Palveluseteliin oikeutetulle asiakkaalle laaditaan asiakaslain (812/2000) 7 §:n mukainen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on perustana palveluntuottajan laatimalle asiakaskohtaiselle palvelun toteuttamissuunnitelmalle. Toteuttamissuunnitelmaan sisältyvät tiedot eri palveluista, niiden määrästä eri vuorokauden aikoina sekä arvio palveluun kuluva ajasta. Asumiseen liittyvien palveluiden järjestämisessä on kyse sellaisista palveluista, joilla on vaikutusta asiakkaan vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Näissä tilanteissa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan oma käsitys hänen avun- tai palvelun tarpeestaan ja palveluiden järjestämistavasta. Toteuttamissuunnitelma tulee laatia viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun toteuttamisen alkamisesta.

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun hyvinvointialueella käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialue tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) 6 §). Asiakaslain (812/2000) 5 §:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja vaikutukset, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

2. Palvelusetelin arvo ja avustamisen vasteajat

2.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo on kattohinta, jolla tarkoitetaan hyvinvointialueen Soiten palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa. Palvelusetelin arvon määrittäminen perustuu vammaispalveluasetuksen (371/2009) 11§:n, jossa todetaan toisen henkilön avun tarve jatkuvaluonteiseksi, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaaksi. Palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan palvelutarvetta vastaaviksi, jolloin palveluseteli porrastetaan kolmeen eri tasoon. Hyvinvointialue Soite määrittelee vammaisten ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin hintatasot vuosittain.

Palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet ovat seuraavat:

1. **Palvelusetelin arvo on 124,30 euroa vuorokaudessa.** Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osasta toiminnoista myös itsenäisesti. Palvelua on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina: asiakas tarvitsee tukea tai apua päivittäin vuorokauden eri aikoina, turvapalvelun tai mahdollisen yö käynnin. Avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden, kuten nostolaitteiden käyttöä. Asiakas tarvitsee apua siirtymisissä, liikkumisessa tai valvontaa esimerkiksi vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden takia. Aktiivisen avun tarve on enintään kuusi tuntia vuorokaudessa.
2. **Palvelusetelin arvo on 174,70 euroa vuorokaudessa.** Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa. Avustaminen edellyttää yhdestä kahteen avustajaa ja apuvälineiden käyttöä. Asiakas tarvitsee apua erilaisissa päivittäisissä toiminnoissa ja/tai valvontaa esimerkiksi vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden takia. Aktiivisen avun tarve on yli kuusi tuntia mutta enintään yhdeksän tuntia vuorokaudessa.
3. **Palvelusetelin arvo on 201,50 euroa vuorokaudessa.** Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea ja osin valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa jatkuvaluonteisesti. Avustaminen edellyttää yhdestä kahteen avustajaa ja apuvälineiden käyttöä. Palvelua on saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. Jatkuva avuntarve on yli yhdeksän tuntia vuorokaudessa.

2.2. Kutsujärjestelmä ja avustamisen vasteajat

Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Jokaisella asiakkaalla tulee

olla käytettävissä kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Kutsujärjestelmällä tulee saada vastavuoroinen puheyhteys henkilökuntaan. Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen välittömästi.

Avustamisen vasteajat ovat:

- palveluseteliluokka 1: etukäteen sovitusti tai viimeistään 30 minuuttia kutsusta
- palveluseteliluokka 2: etukäteen sovitusti tai viimeistään 20 minuuttia kutsusta
- palveluseteliluokka 3: etukäteen sovitusti tai viimeistään 10 minuuttia kutsusta

Kaikissa kiireellisissä tapauksissa palveluluokasta riippumatta apua on saatava niin pian kuin se käytännössä on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta. Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit tai putoamisvaara, kaatuminen) hoidetaan välittömästi.

2.3. Palvelusetelin voimassaolo

Asumisyksikköön uutena asiakkaana muuttaneen asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien toistaiseksi. Asumisyksikköön itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä muuttaneen asiakkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä. Palveluseteli voidaan myös myöntää määräaikaisena, kun sen määräaikaiseen myöntämiseen on riittävät perusteet (esimerkiksi asumisvalmennus tai muu tilapäinen asumistarve).

2.4. Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelut

Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelut järjestetään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen Soiten palveluiden kautta, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta tuottaja on yhteydessä asiakkaan omalle terveysasemalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämiseksi. Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä ja periä niistä asiakkaalta maksut. Maksukäytännöstä tulee tiedottaa asiakasta etukäteen. Halutessaan asukkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluita. Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan kanssa



yhdessä sopien. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut, joita tulee tiedottaa etukäteen.

3. Asiaksmaksut

3.1. Vuokra

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja palveluasumisyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asukkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle.

3.2. Ateriapalvelut

Asiakas hankkii halutessaan ateriapalvelut palveluntuottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan. Asiakkaalta laskutetaan ateriamaksuja vain siinä tapauksessa ja siinä laajuudessa, kun hän on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt. Soite perii asiakkaalta todelliset ateriamaksukustannukset palveluntuottajan Soitelle toimittaman toteutuman perusteella. Asiakkaalta perittävä ateriamaksu määrittyy Soiten asiakasmaksuhinnaston mukaisesti. Soiten hallitus vahvistaa ateriamaksut vuosittain.

3.3 Tarvike/ylläpitomaksu

Asiakkaalta peritään lisäksi yhteisessä käytössä olevista tarvikkeista ja välineistä joko tarvikemaksua tai ylläpitomaksua. Ylläpidolla tarkoitetaan tavanomaisia asumis-, ravinto- ja muita elinkustannuksia vastaavia menoja eli sellaisia menoja, joista henkilölle aiheutuisi kustannuksia joka tapauksessa

Ylläpitomaksuun/tarvikemaksuun sisältyy:

- informaatiokuluja (yhteisissä tiloissa käytössä olevien informaatiolähteiden osalta kuten



esim. kaapeli TV, ATK ja puhelin)

- yhteiset harrastus- ja viriketarvikkeet
- yhteiset ruokailuvälineet ja astiat sekä niiden pesu- ja hankintakustannukset
- yleiseen viihtyvyyteen liittyvät kulut (sisustustarvikkeet)
- yhteisten tilojen siivousvälineet ja puhdistusaineet
- vaatehuolto ja pesuaineet
- yhteisten tilojen pientarvikkeet (WC-tarvikkeet, energiasäästölamput, biopussit, ym.)

Henkilökunnan antamasta tuesta, hoivasta ja huolenpidosta ei peritä asiakasmaksua. Asiakkaalta perittävä tarvike- tai ylläpitomaksu määrittyy Soiten asiakasmaksuhinnaston mukaisesti, jonka Soite perii asiakkaalta. Soiten hallitus vahvistaa maksut vuosittain.

4. Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset

4.1. Henkilöstö ja osaaminen

Yksityisen toimijan palveluksessa olevaan henkilöstöön sovelletaan lakia sosiaalihuollon (817/2015) ammattihenkilöistä ja lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoasteinen tutkinto sekä vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä.

Ympäri vuorokautista palveluasumista tuottavissa yksiköissä henkilöstön tulee täyttää ammatilliset, eettiset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilökuntaa tulee olla riittävästi asiakkaiden avuntarpeeseen nähden. Henkilöstömitoitus on Aluehallintoviraston luvan mukainen mitoitus. Henkilöstön poissaolot korvataan sijaisilla, joilla on lain edellyttämä koulutus ja perehdytys työtehtäviin. Palvelua on pysyttävä tarjoamaan vuorokauden ympäri.

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työ sopimukset. Työnantaja tarkistaa Valviran ylläpitämästä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä voimassa olevan luvan ammatinharjoittamiseen.

Henkilöstön osaaminen on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ajantasaisesta ensiapukoulutuksesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä riittävällä täydennyskoulutuksella. Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Henkilöstö hallitsee asiakkaiden tarvitsemat vaihtoehtoiset kommunikointikeinot.

Palveluyksikön henkilöstö tekee yhteistyötä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että yksikössä on ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, jonka käyttöön jokainen työntekijä on perehdytetty. Lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa siitä, että toimii lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa oleva lääkehoidon koulutus ja lääkehoidon tehtävien suorittamiseen vaadittavat lääkehoidon luvat. Ympäri vuorokautista palveluasumista tuottavassa yksikössä tulee olla jokaisessa työvuorossa lain edellyttämän koulutuksen omaava henkilö, jolla on vastuu lääkehuollosta.

4.2. Laadunhallinta

Palveluntuottajan perustehtävä, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty ja henkilöstö on sitoutunut noudattamaan niitä. Johdon ja henkilöstön tehtävät, vastuut ja valtuudet on kirjallisesti vahvistetut. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimukset sekä niiden arvioinnin ajankohdat.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisen turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottavalla toimintayksiköllä ja sen toiminnasta vastaavalla johtajalla on vastuu edellä mainittujen asiakkaan oikeuksien toteutumisesta. Palvelua tuottavan yksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti, vähintään 6 kk:n välein, monipuolista asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseksi ja tekee palautteen perusteella tarvittavat toimenpiteet yksikössä. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaalle jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle (Soitelle) palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset/vastineet/lausunnot tehtyine

korjaustoimenpiteineen. Palveluntuottajan tulee toimittaa tilaajalle (Soitelle) puolivuositain koonti saamistaan reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa (Soitea) kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle, Valviralle tai oikeusasiamiehelle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn ja laatii siitä koosteen kehittämistoimenpiteineen tilaajalle (Soitelle) vuosittain. Palautetta tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan on laadittava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6 §:n ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan omavalvontasuunnitelma palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kolmen kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy kuvaus riskienhallinnasta ja toimenpiteistä. Omavalvonnan ja riskienhallinnan perusidea on asiakkaan arjessa esiintyvien epäkohtien ja työprosessissa kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennakointi ja korjaaminen. (ks. Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu STM 2011:15.) Henkilöstöllä on oltava käytettävissä ajantasainen, kirjallinen toimintaohje asiakkaiden äkillisten sairauskohtausten ja tapaturman varalta.

Hyvinvointialue Soite pyytää tarkistettavaksi yksityisten palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelman, lääkehoidonsuunnitelman, veroviranomaisen todistuksen verojen maksamisesta, verovelkatodistuksen, vakuutusyhtiön todistuksen vastuuvakuutusten voimassaolosta ja todistuksen eläkevakuutusten voimassaolosta. Soite hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

4.3. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakas ja palvelujentuottaja tekevät yhdessä laaditun palvelusopimuksen palvelusetelillä tuotettavista palveluista. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialue Soiteen.

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen laadukas toteuttaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan sopimukseen ja erilliseen asiakaskohtaiseen toteuttamis-

suunnitelmaan ja sen tavoitteellisuuteen, joka tulee olla tehtynä viimeistään kuukauden kuluttua palvelun alkamisesta. Palvelujen toteuttamisessa keskeistä ovat asiakkaan omat voimavarat, toimintakyky, mielipide ja tarpeet. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään 6 kk välein. Palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan (Soiten) laatimaa toteuttamissuunnitelmapohjaa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kuukausittain Soiten vammaispalveluun kuukausiraportin, joka sisältää yhteenvedon laskutuksen perusteena olevien asiakkaan läsnäolopäivien määrästä / keskeytysten syistä. Kuukausiraportti toimitetaan Soiten vammaispalveluun palse.fi – palveluseteliportaalin kautta. Kuukausiraportin toimittaminen on edellytyksenä laskutukselle. Mikäli raportointi myöhästyy ja Soite joutuu avaamaan raportoinnin uudelleen, laskutetaan tästä palveluntuottajaa.

Palvelu sisältää asiakkaan tarvitseman vamman kannalta tarpeenmukaisen avun päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja myös ne hoidolliset toimet, jotka asiakas itse tekisi ilman vammaa. Palvelu ei sisällä sairaanhoitoa tai kuntoutuspalveluja.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Asiakslain (812/2000) säännöksiä asiakkaan oikeudesta laadullisesti hyvään ja syrjimättömään kohteluun, yksityisyyden, itsemääräämisoikeuden ja vakaumuksen kunnioittamiseen sekä osallistumiseen ja osallisuuteen.

Mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia, niin palvelutarvetta ja palvelusetelin arvoa arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja/ tai SAS koordinaattorin ja palveluntuottajan kesken.

4.4. Turvallisuus

Palveluntuottajalla on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan vuorokauden eri aikoina joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asunnot ja kulkureitit ovat esteettömiä sekä piha-alueet ovat turvallisia. Ympäri vuorokautista palveluasumista tuottavalla yksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä ajantasainen pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palvelua tuottavalla yksiköllä on laadittuna turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (379/2011) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

4.5. Rajoitteet, rajoitustoimenpiteet ja eristäminen

Sosiaalihuollon lainsäädännössä tai laatusuosituksissa ei ole menettelytapaohjeita rajoitteiden tai eristämisen käytöstä, koska lähtökohta on, että asiakkaan liikkumista rajoitetaan ja eristämistä käytetään vain äärimmäisissä pakkotilanteissa. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen mukaan liikkumista on voitava rajoittaa asiakkaan tahdosta riippumatta silloin, kun kyse on vakavan uhkaavan vaaran torjumisesta. Tällöinkin vain siinä määrin, kuin se on aivan välttämätöntä. Liikkumista rajoittavista turvavälineistä on tehtävä yksilöity päätös, joka perustuu asiakkaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa. Näistä päätöksistä vastaa lääkäri. Liikkumista rajoittavista toimenpiteistä tehty päätös on perusteltava asiakkaalle ja/ tai omaisille. Toiminta yksiköllä tulee olla ohjeistus suoja- ja rajoitustoimenpiteistä.

Kehitysvammalain 42 b § mukaisia rajoitustoimenpiteitä saa käyttää vain järjestettäessä erityishuoltona ympärivuorokautista palveluasumista tai muuta ympärivuorokautista palveluasumista.

4.6. Kameravalvonta

Kameravalvonnan periaatteista on säädetty Suomen perustuslain 8 §:ssä ja rikoslain 24 luvun 6-7 §:ssä. Kameravalvonnan edellytyksenä on, että sen tulee olla rekisterinpitäjän toiminnan kannalta asiallisesti perusteltua. Kameravalvonnan piiriin tulevien ja etenkin sen piirissä pidempään tai toistuvasti olevien tulee tietää kameravalvonnan olemassaolosta.

4.7. Asiakaskohtaisen palvelun sisältövaatimukset

4.7.1. Asiakkaan palvelutarve

Soite selvittää asiakkaan palvelutarpeen ja antaa palvelun tuottamisen kannalta oleelliset tiedot palveluntuottajalle.

4.7.2. Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ympärivuorokautisen palveluasumisen tuottamisen.

Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Näkö- ja kuulovammaisten asiakkaiden erityistarpeet on otettu huomioon asumisyksikön sisätiloissa liikkumisessa kuten portaat, kaiteet, ääniohjaus ja induktiosilmukka. Lisäksi tulee huomioida yksikön ulkopuolinen valaistus ja turvallisuus. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden.

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

4.7.3. Lääkitys ja lääkehoito

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, niiden jakelu on huolehdittu ja niiden vaikutuksia seurataan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkeshoidonsuunnitelman laadinnasta ja sen ajantasaisuudesta.

4.7.4. Viriketoiminta

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön tarjoamaan viriketoimintaan.

4.7.5. Vaatteet

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

4.7.6. Asiakkaan etuudet

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet (Kela hoitotuki, asumistuki) ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle etuudet tai huolehtii riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/ tai hänen asioidenhoitajalleen. Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaan raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai

hänelle tehdään edunvalvontasuunnitelma maistraattiin.

4.7.7. Vammaispalvelulain mukaiset apuvälineet ja laitteet

Asiakkaille tehdään asiakaskohtaiset päätökset vammaispalvelulain mukaisista henkilökohtaisista laitteista ja välineistä Soite hyvinvointialueen vammaispalvelutoimistossa.

4.7.8. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet

Apuvälinepalvelut ovat lääkinällistä kuntoutusta silloin kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein apuvälinekeskuksen tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa tilaajan apuvälinekeskus. Apuvälineiden kuljetuskustannuksista vastaa asiakas. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakkaita apuvälineiden hankinnassa.

4.7.9. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen apuvälineet

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa tulee huomioida asiakkaiden toimintakykyisyys ja asiakasturvallisuus, jota tuetaan ja edistetään tarvittavilla apuvälineillä. Näistä apuvälineistä ja laitteista vastaa palveluntuottaja (hankinta, rekisteröinti ja huolto). Palveluntuottajan vastuulla on järjestää asiakkaiden asumisen ja päivittäisten toimintojen mahdollistamiseksi tarvittavat apuvälineet (esim. nukkuminen, siirtyminen/siirtäminen, peseytyminen/peseminen, ulkoilu). Ympäri vuorokautinen palveluasumisyksikkö vastaa myös henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaavista väline ja laite hankinnoista. Yksikkö työnantajana on turvallisuuslain 8 § mukaan velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä mm. huolehtimalla riittävästä työvälineistä.

4.7.10. Saattohoidossa oleva asiakas

Saattohoitovaihe voi aiheuttaa erityistilanteen, jolloin on tarkoituksenmukaista myöntää apuvälineitä ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä tapahtuvan selviytymisen tueksi,

jotta asiakkaan siirtäminen vaativampaan hoitomuotoon voidaan välttää. Saattohoitovaiheesta on oltava olemassa lääkärin kirjaus. Saattohoitovaiheen apuvälineet myöntää ja kustantaa tilaajan alueellinen apuvälinekeskus, apuvälinearvion jälkeen.

5. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

5.1. Laadun valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointialueen lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointialueella Soitella on valvontavastuu asiakkaan saaman palvelun laadusta ja siksi oikeus tehdä tarkistuskäyntejä palvelua tuottaviin yksiköihin.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointialue Soitetta toiminnassa tapahtuvista oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista sekä ilmoitettava vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle Valviran aluehallintoviranomaiselle sekä hyvinvointialueelle, jossa palveluja annetaan (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922 34§). Hyvinvointialue Soitella on vastuu valvoa alueellaan sijaitsevia ympärivuorokautisen palveluasumisen tuottavia yksiköitä riippumatta siitä ostaako se niistä palveluja. Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään. Soite valvoo palvelusetelituottajarekisteriin hyväksymiensä palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

5.2. Laatupoikkeamat

Mikäli sopimuksen piirissä olevan palveluyksikön toimintaan kohdistuu useita valituksia tai siinä muuten ilmenee laatuongelmia, selvittää Soite vammaisten asumispalveluiden palvelualuejohtaja tai ostopalvelu- ja valvontapäällikkö näitä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Vaikeissa laatuongelmissa toimitaan yhteistyössä aluehallintoviranomaisten ja työsuojelupiirin kanssa ja silloin voidaan sopia mm. yhteinen valvontakäynti ko. yksikköön. Mikäli palveluntuottaja ei siltikään joiltain osin täytä palvelusetelituottajalle mainittuja ehtoja, Soitella on oikeus peruuttaa lupa toimia palvelusetelituottajana välittömästi.

5.3. Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaisesti.

Palveluntuottaja hankkii sähköisen kirjaamisen työvälineet (tietokone, ohjelmistot, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus).

Hyvinvointialue Soite on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen tietosuojalaissa (1050/2018) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelituottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa hyvinvointialueen ohjeita sekä lain velvoitteita. Syntyvät asiakirjat ovat Soiten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluyksikössä tulee olla nimettynä tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päätyttyä Soitelle. Mikäli palveluntuottaja toimii säädösten vastaisesti ja tästä aiheutuu Soitelle rekisterinpitäjänä vahinkoa, on palveluntuottaja velvollinen korvaamaan vahingon. Tietopalvelun hoidosta ja asiakirjojen luovuttamisesta vastaa aina Soite ja palveluntuottaja vain erikseen sovituissa tilanteissa. Palveluntuottaja on velvollinen hävittämään asiakas/potilastiedot palvelun päätyttyä omista järjestelmistään eikä palveluntuottaja saa käyttää asiakkaan/potilaan tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mitä palvelusetelisopimuksessa on sovittu.

6. Palvelukerran peruutus ja palveluntuottajan vastuu virheistä ja viivästymisistä

6.1. Palvelukerran peruutus

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Peruutus tai muu ilmoitus tulee tehdä sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim.



soittamalla (erityisesti, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää). Järjestelmä lähettää asiakkaan järjestelmässä tekemästä peruutuksesta tiedon palveluntuottajalle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Hyvinvointialue Soite ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

6.2. Palvelun keskeytys

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

Keskeytyksestä palveluntuottajalle maksetaan seuraavasti: Keskeytyksen 1-5 päivät maksetaan täysimääräisenä. Siitä eteenpäin tuottajalle ei makseta korvausta. Maksu jatkuu keskeytyksen jälkeen normaalisti siitä päivästä alkaen, kun asiakas palaa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön. Kuolemantapauksissa tuottajalle maksetaan palvelutapahtumat kuolinpäivään asti sekä kuolinpäivän jälkeinen päivä.

Lomilla ja muilla poissaoloilla, jotka aiheuttavat palveluun keskeytyksen, ei ole maksuvaikutusta 1-5 päivän ajalta. Siitä eteenpäin jatkuvista keskeytyksistä ei makseta korvausta. Palveluntuottaja on kuitenkin velvollinen merkitsemään myös näistä syistä johtuvat keskeytykset palvelusetelijärjestelmään.

6.3. Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa

saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä toteuttamissopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

6.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

6.4.1. Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Soitelle ja mikäli Soite hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

6.4.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

6.4.3. Vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue Soite ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

6.4.4. Reklamaatio

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti sähköisen järjestelmän välityksellä, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös Soitelle. Jos reklamaatiota ei ole tehty sähköisen järjestelmän kautta, palveluntuottaja toimittaa reklamaation tiedoksi myös Soitelle vuosittain tilinpäätöksen toimittamisen yhteydessä. Palveluntuottajan tulee vastata kirjallisesti reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Koonnit palveluntuottajalle osoitetuista palautteista ja reklamaatioista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä tulee toimittaa tilaajalle (Soitelle) kuuden (6) kuukauden välein toimitettavan asiakaskohtaisen palvelupalauteyhteenvedon yhteydessä.

7. Laskutus Soitelta ja asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja kirjaa asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät sähköiseen järjestelmään.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai on muutoin poissa asumisyksiköstä ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia. Kuoleman-



tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti.

Laskituksen osalta yhdyshenkilö: vammaispalvelun sihteeri puh. 040 804 5901

Lisätietoa laskutuksesta Soiten verkkosivuilta osoitteesta [Laskutustiedot - Soite](#) ja yhteystiedoista osoitteesta <https://soite.fi/asiointiopas/henkiloston-yhteystiedot>

Laskun viitekohtaan/käsittelijä: vammaispalvelun sihteeri

Liitteet toimitetaan osoitteeseen:

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite

Kehitysvammaisten ja vammaisten palvelut/vammaispalvelun sihteeri

Rantakatu 16, 5. krs.

67100 Kokkola

8. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palvelutuotanto: palvelualuejohtaja puh. 040 8042 985

Palvelutuottajahakemukset ja - päätökset: ostopalvelu- ja valvontapäällikkö puh. 040 8042 688

Palvelusetelit: hankintajohtaja puh. 040 488 2850

Palveluntuottajan on toimitettava Soite hyvinvointialueelle seuraavat liitteet:

1. Voimassa olevasta **toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisessa tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot.
2. Palveluntuottajalla on AVI:n tai Valviran **lupa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta**
3. Valviran määräyksen mukainen **omavalvontasuunnitelma**

4. **Tilaajavastuulain** (Laki tilaaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:

Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin;

Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot

Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;

Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;

Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.

Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen).

5. YEL-vakuutustodistus

6. Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen

7. Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma

Taulukko vastuunjaosta

	Hyvinvointialue Soite	Palveluntuottaja	Asiakas	
Yleiset tilat				
Vuokra			x	Asiakkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
Jätehuolto		x		

	Hyvinvointialue Soite	Palveluntuottaja	Asiakas	
Vakuutukset		x		
Ulkoalueet		x		
Laitteet ja kalusteet		x		
Verhot ja matot		x		
Päivä- ja aikakauslehdet		x		
Yksityistilat				
Vuokra			x	
Vakuutukset		x	x	Asiakkaan oman irtaimiston vakuuttamisesta vastaa asiakas. Kiinteistöön liittyvästä vakuuttamisesta vastaa palveluntuottaja.
Kalusteet, verhot ja matot, irtaimisto ja vuodevaatteet			x	Palveluasumisessa asuminen on verrattavissa kotona asumiseen. Asiakas kalustaa ja sisustaa huoneen omilla tavaroillaan.
Tuotantohyödykkeet				
Ateriamaksu	x		x	Soite perii asiakkaalta todelliset ateriamaksukustannukset
Elintarvikkeet		x		
Siivous, pesu- ja puhdistusaineet		x		
Henkilökunnan ja vierailijoiden käsihygieniat, käsienpesu- ja		x		

	Hyvinvointialue Soite	Palveluntuottaja	Asiakas	
desinfektioaineet sekä käsipyyhepaperit				
Henkilökunnan hoidossa tarvittavat suojavälineet		x		
Vaipat	x		x	
Lääkkeet			x	
Lääkkeiden jakelu		x		Henkilökunnan toimesta tai apteekin annosjakeluna
Henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät aineet ja tarvikkeet			x	
Turvajärjestelmät		x		
It-laitteet ja ohjelmistot, puhelin, fax, modeemi/laajakaista, atk-laitteet ja ohjelmistot, käyttökoulutus		x		