

## Tehostetun palveluasumisen palveluseteli palvelukohtainen osa



Hyväksytty (Keusote kuntayhtymän yhtymähallitus) 28.9.2021 § 123

Muutos laskutuksen osalta (Ikäihmisten ja vammaisten palvelut,  
palvelujohtaja, hallintopäätös) 8.6.2022 § 32

## Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	4
2	Asiakkaan oikeudet.....	4
3	Palvelun sisältö ja tavoite.....	5
4	Palvelusetelin arvo, hakeminen ja myöntäminen.....	6
4.1	Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo.....	6
4.2	Hakeminen.....	6
4.3	Myöntäminen.....	7
4.4	Myöntämättä jättäminen.....	8
4.5	Palvelusetelin voimassaolo.....	8
5	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	8
5.1	Vuokrasopimus ja palveluiden hinnoittelu.....	9
5.2	Palvelun virhe.....	9
5.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset.....	10
5.4	Sopimuksen irtisanominen.....	10
5.5	Vahingonkorvaus.....	11
5.6	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	11
6	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset.....	11
6.1	Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet.....	12
6.2	Tilat, laitteet ja välineet.....	12
6.3	Turvallisuus.....	14
6.4	Työhyvinvointi ja vaihtuvuus.....	15
6.5	Henkilöstö.....	15
6.6	Lääkäripalvelut.....	17
6.7	Henkilöstömitoitus.....	17
6.8	Osaaminen.....	18
6.9	Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä.....	19
6.10	Ateriat.....	20
6.11	Tukipalvelut.....	21
6.12	Raha-asiat.....	21
6.13	Elämän loppuvaiheen hoito.....	22
7	Laadun hallinta ja valvonta.....	22
8	Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi.....	24
9	Laskutus.....	25
9.1	Palvelutapahtumien laskutus.....	25



9.2	Keskeytysten vaikutus hintaan .....	25
9.3	Asiakkaan laskutus.....	26
10	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen .....	26

## 1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalvveluiden kuntayhtymän (myöhemmin Keusote) tehostetun palveluasumisen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten ikäihmisten- ja vammaistenpalveluiden palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän ja yleisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Palvelusetelin arvosta päättää Keusoten yhtymähallitus kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Keusote ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## 2 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Mikäli palvelu maksaa enemmän kuin palvelusetelin arvo on, maksaa asiakas palvelusetelin arvon ja palveluhinnan erotuksen suoraan palveluntuottajalle.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä tarkoitettuja palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Reklamaatiotilanteessa asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

### 3 Palvelun sisältö ja tavoite

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. Palveluntuottaja on merkittynä Aluehallintoviraston / Valviran rekisteriin ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluntuottajana.

Tehostettu palveluasuminen on pitkäaikaista asumista ja asiakkaan avuntarpeeseen perustuvaa ympärivuorokautista hoitoa. Tehostetulla palveluasumisella turvataan yksilöllinen asuminen henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti.

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti henkilöitä, jotka ovat saavuttaneet vanhuuseläkeiän ja joiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä. Asiakkaat ovat usein keskivaikeasti tai vaikeasti muistisairaita, psyykkisesti oireilevia ja/tai pitkäaikaissairaita tai turvattomia henkilöitä. Asiakkaiden sairaudet ovat kuitenkin siinä määrin vakaassa tilassa, etteivät he tarvitse sairaalahoitoa. Avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että he tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaat selviytyvät päivittäistoiminnoista yleensä yhden tai kahden henkilön auttamana.

Päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittava hoitoon ja huolenpitoon sisältyy

- liikkumisessa avustaminen
- ruokailussa avustaminen
- henkilökohtaisesta hygieniasta ja eritystoiminnasta huolehtiminen
- pukeutuminen, riisuminen ja vaatteiden kunnosta huolehtiminen
- seurustelu, virkistys ja ulkoilu
- yksityisyys, lepo ja uni
- omais- ja ystävöverkoston mahdollistaminen

Perus(sairaan)hoito, johon sisältyy

- lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta ja vaikutusten seuranta. Palveluntuottaja voi käyttää apteekin tarjoamaa koneellista annosjakelua. Lääkejakelusta ei saa aiheutua lisäkuluja asiakkaalle.
- sairaanhoidolliset toimenpiteet mm. haavojen tavanomainen, lääkärin ohjeisiin perustuva hoito sekä laboratorionäytteiden ottaminen ja laboratorionäytteiden kuljettaminen analysoitavaksi
- pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluva seuranta ja toimenpiteet (esim. insuliinipistokset, verensokerimittaukset, verenpaine seuranta)
- asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta
- palveluntuottaja tarjoaa: wc- ja käsipaperit, pesulaput, ruokalaput, hoitokäsineet, eristysvaatteet ja -välineet ja ensiapuvälineet.
- henkilökohtaiset hygieniatuotteet asiakas hankkii ja maksaa itse.

Tavoitteena on, että asiakas asuu palveluasumisyksikössä elämänsä loppuun saakka, jollei hoito vaadi jatkuvaa lääketieteellistä seurantaa tai jatkuvasti erityisiä sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Palveluun kuuluu myös esimerkiksi sairaalahoitajakson jälkeisen toipilasvaiheen hoito sekä saattohoidon järjestäminen. Sairaalaan kotiutuvan potilaan kotiutus ja jatkohoito yksikössä tulee järjestää viiveettä, heti kun sairaalahoidon tarve on päättynyt.

## 4 Palvelusetelin arvo, hakeminen ja myöntäminen

### 4.1 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Keusote määrittelee tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon ja tarkistaa sen kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Asiakkaalle myönnettävä palveluseteli on tulosidonnainen ja sen arvo riippuu asiakkaan tuloista. Tuloina huomioidaan Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1201/2020) §10b mukaiset tulot.

Palvelusetelin tulosidonnainen maksiarvo vuonna 2021 on 120 € / vrk. Tämän suurempaa palveluseteliä ei ole mahdollista myöntää.

Palvelusetelillä katetaan

- palvelumaksua (hoito / hoiva, tukipalvelut)
- ateriamaksua

Asiakas maksaa itse

- vuokran
- lääkkeet
- muut kulut (esim. vähäiset terveydenhuoltomenot, hygieniämenot, parturi/kampaaja/jalkahoidon maksut, matkakustannukset, saattajan maksun, sanomalehden tilausmaksut, puhelimen ja esim. laajakaistan käyttömenot, vaatemienot ja harrastustoiminnan menot)

Asiakkaan omavastuuosuudeksi tehostetun palveluasumisen kuluista jää se osuus ateriamaksun ja palvelumaksun kokonaiskustannuksista, joka ylittää tulosidonnaisen palvelusetelin arvon. Asiakas maksaa itse omavastuuosuuden palveluntuottajalle asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitulla tavalla. Asiakas voi hakea eläkkeensaajan hoitotukea ja asumistukea Kelalta.

### 4.2 Hakeminen

Mikäli asiakkaan tilanne näyttää siltä, että kotona asuminen ei ole enää mahdollista tehostettujen palvelujen turvin, ottaa asiakkaan vastuutaho yhteyttä SAS- (selvitä, arvioi, sijoita) koordinaattoriin. Vastuutaho ja SAS-koordinaattori sopivat prosessin aloittamisesta.

Saadakseen palvelusetelin asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Osa ympärivuorokautisen asumispalvelun yksiköistä on ARA-kohteita, joten niihin sijoittumista varten tulee selvittää asiakkaan ARA-kelpoisuus.

Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia sosiaali- ja terveydenhuoltolain (734/1992 14a§) mukaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000 9 §:n 1 momentin) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992 6 § 2 momentin) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### **4.3 Myöntäminen**

Tehostetun palveluasumisen tulosidonnainen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, kun kaikki kotona asumista tukevat palvelut ja palveluasuminen on todettu riittämättömiksi. Hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista eikä asiakas tarvitse lääketieteellistä hoitoa. Asiakas ei selviydy kotihoidon käyntien välillä yksin, riippumatta kotikäyntien määrästä tai muista tukipalveluista, eikä asiakkaan itsenäinen selviytyminen omassa kodissaan ole mahdollista tehostettujen avopalveluiden eikä omaisten ja lähipiirin turvin. Asiakas täyttää kulloinkin voimassa olevat Keusoten kuntayhtymän ikääntyneiden asumispalvelujen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet (liitteenä).

Myönteisen päätöksen saanut hakija voi valita asumispalveluiden tuottamisen palvelusetelillä. Asiakas valitsee itselleen sopivan palveluntuottajan Keusoten palvelusetelimallissa mukana olevista palveluntuottajista. Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus tutustua yksikköön ennen muuttopäätöstä joko paikan päällä tai mahdollisesti virtuaaliesittelyn avulla. SAS-koordinaattori tai asumispalvelukoordinaattori auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi SAS-koordinaattori tai asumispalvelukoordinaattori tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

Asiakkaalle on kerrottava hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja omavastuun arvioitu suuruus. Lisäksi asiakkaalle tulee selvittää vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvät asiakasmaksut. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta tehostetun palveluasumisen palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata asiakas Keusoten muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Mikäli vaikuttaa siltä, että asiakkaan toimeentulo palvelusetelillä tuotetussa palvelussa vaarantuu, hänelle ei tarjota palveluseteliä, vaan hänelle tarjotaan tehostettua palveluasumista muilla Keusoten tuottamilla tavoilla.

Asiakkaan tulee kyetä itse kustantamaan palvelusetelin arvon ylittävä osuus eli omavastuuosuus. Tarvittaessa asiakas käyttää esim. säästöjään, mikäli eläke ei riitä kattamaan hänelle maksettavaksi jäävää omavastuuosuutta.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli myönnetään ensin asiakkaalle kolmeksi (3) kuukaudeksi olevana palveluna, jonka jälkeen palvelusetelin jatkuminen arvioidaan uudelleen ja palveluseteli voidaan myöntää toistaiseksi voimassa olevaksi. Tehostetun palveluasumisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti palveluasumisyksikön henkilöstön toimesta yhdessä Keusoten valvontayksikön vastuutyöntekijän kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina asukkaan hoidontarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa ja vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Palveluntuottajan on oltava välittömästi yhteydessä Keusoten asumispalveluiden koordinaattoriin, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tulee muutoksia.

#### **4.4 Myöntämättä jättäminen**

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaille:

- jotka eivät täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.
- jotka eivät täytä Keusoten kuntayhtymän asettamia asumispalvelun myöntämisperusteita.
- jotka tarvitsevat jatkuvaa sairaala- tai laitoshoidtoa.
- jotka itse tai heidän omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneväisiä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- jotka haluavat kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä.

#### **4.5 Palvelusetelin voimassaolo**

Palvelusetelin voimassaoloaika määritellään tarkemmin palvelusetelin myöntämisen yhteydessä. Tehostettuun palveluasumisenyksikköön uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Asumispalveluyksikköön itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä hakeutuneen asiakkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivänä.

## **5 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimus voidaan tehdä



määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopusopimuksen säännökset ja oikeusperiaatteet. Keusote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

## 5.1 Vuokrasopimus ja palveluiden hinnoittelu

Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan, jotka tulee ilmoittaa erillisinä osina vuokratarkoituksista, koska ne vaikuttavat asiakkaan asumistuen määrään. Vuokrasuhteessa asiakkaan velvollisuudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti. Asiakas maksaa vuokran sekä palvelumaksun omavastuuosuuden (palvelusetelin arvon ylittävä osa) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisten sopimustensa mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee tarvittaessa asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen. Palveluseteli kattaa hoivapalvelun ja aterioiden kustannuksia palvelu- ja hoitosuunnitelman ja omavastuulaskelman mukaisesti palvelusetelin arvoon asti.

Palveluntuottaja vastaa palvelukodin yleisistä asukkaiden käyttöön tarkoitetuista, hoito- ja kulutustarvikkeiden hankinnoista kustannuksellaan (esim. peseytymistuotteet, perusihovoiteet, stetoskoopit, verenpainemittarit, painon punnitsemislaitteet, wc- ja talouspaperit, suoniverinäytteenottovälineet). Asukkaiden henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja hoitoon liittyvät hoitotarvikkeet sekä lääkkeet ja vaatteet yms. asukkaat kustantavat itse.

## 5.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa 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 on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

### **5.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset**

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei 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.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **5.4 Sopimuksen irtisanominen**

Sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin ennen päättymispäivää. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisesta on informoitava palvelustelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen 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).

## 5.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

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.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

## 5.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

## 6 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Palvelusetelillä tuotettavan palveluasumisen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Palveluntuottaja ei voi siirtää vastuuta alihankkijoilleen muutoin kuin tukipalvelujen osalta ja työvoiman tilapäistarpeen tyydyttämiseksi.

Palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä laatuvaatimukset ja keskeiset laatutavoitteet.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toiminta- ja omavalvontasuunnitelma. Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet sekä työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määrittellä kirjallisesti. Ne tulee olla asukkaiden nähtävillä asumispalveluyksikössä ja palveluntuottajan ylläpitämällä kotisivuilla internetissä.

## 6.1 Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee liittää hakemukseen sääntökirjan yleisessä osassa edellytetyt liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat.

toimipaikkakohtaiset asiakirjat	liitedokumentti
Valviran tai Aluehallintoviraston toimilupa	X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, työaikaprocentit ja lääkehoitoluvat)	X
Lääkehoitosuunnitelma	X

## 6.2 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajan tarjoamien palveluiden ja tilojen tulee vastata Aluehallintoviraston /Valviran myöntämää toimilupaa. Palveluntuottajalla on riittävä ohjeistus esimerkiksi käsihygieniasta koskien. Omavalvontasuunnitelma ja terveystarkastus on tehty.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Yksikössä on mahdollisuus eristyksen järjestämiseen asukashuoneessa esim. epidemian tai sairaalabakteeritartunnan saaneiden hoitamiseksi.

Tilat ovat toiminnan edellyttämät asianmukaiset, kodikkaat ja viihtyisät, joissa asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia esteettömästi ja turvallisesti. Tiloissa, joissa asiakkaita tutkitaan, hoidetaan tai kuullaan, yksityisyys on tarkoituksenmukaisella tavalla turvattu. Tilat tukevat sosiaalista kanssakäymistä sekä asiakkaiden virike- ja harrastetoimintaa. Tilat ja varusteet ovat myös vaativien asiakkaiden hoitoon soveltuvia. Yksikön ympäristö mahdollistaa turvallisen ulkoilun.

Asumisyksikön tiloista tulee olla esteetön pääsy ulkoilemaan vuoden ajasta riippumatta ja ympäristön tulee olla siisti. Ulkoiluun tarkoitettujen tilojen tulee olla esteettömiä, turvallisia ja aidattuja. Asiakkaan poistuminen yksiköstä ja piha-alueelta henkilökunnan huomaamatta tulee olla estetty. Ulkoilun tulee tapahtua valvotusti. Mikäli asumisyksikössä on parvekkeet ja/tai terassit on ne mitoitettava siten, että myös apuvälineitä käyttävät asiakkaat voivat liikkua turvallisesti tiloissa. Mikäli tilat ovat useammassa tasossa, tasojen välillä tulee olla hissi. Asukkaille tarkoitettuihin tiloihin pääsy tulee olla mahdollista apuvälineiden avulla tai avustettuna, Asukkaan tulee voida siirtyä ulkoilemaan avustettuna huoneestaan myös vuoteessa ollessa.

Asukkaalla tulee olla käytössä esteetön, henkilön käyttöön soveltuva yhden tai kahden hengen huone ja WC-pesutila, jossa on tarvittavat tukikahvat ja jonka oven saa suljettua ja tarvittaessa lukittua. Suositus on vähintään 12–15 m<sup>2</sup> / 1 hengen huone ja vähintään 16–20 m<sup>2</sup> / kahden hengen huone (eivät sisällä wc-tiloja). Huoneiden tulee sopia liikkumis- ja toimintarajoitteisille asukkaille.

Asukkaan huoneessa tulee olla vähintään seuraava kalustus ja varustelu:

- korkeussäädettävä sänky, jossa tulee olla nousutuki sekä nostettavissa ja laskettavissa olevat laidat, jotka estävät asukkaan putoamisen
- keskiriskin painehaavapatja, peitto, tyyny
- yöpöytä sekä tuoli
- vaatekaappi
- lukittava säilytysmahdollisuus
- ikkunaverhot

Asukkaalla on myös mahdollisuus kalustaa huone kokonaan tai osittain omilla kalusteillaan. Palveluntuottajan tulee avustaa tarvittaessa asukasta huoneen kalustamisessa asukkaan muuttaessa asumispalveluyksikköön.

Asumisyksikössä tulee olla asukkaiden käyttöön yhteisiä tiloja ruokailua, oleskelua ja kuntouttavaa toimintaa varten. Yleisten tilojen tulee olla kodinomaisia, rauhallisia ja avaria, jossa esteetön liikkuminen on mahdollista. Oleskelutila ei saa olla läpikulkutila. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tiloissa tulee voida järjestää aktiivisen arjen mahdollistavaa ja kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Tilojen lämpötilan tulee olla säädettävissä vuodenaikaan nähden sopivaksi.

Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus tarjota pariskunnille tarkoitettuja asuntoja vanhuspalvelulain mukaisesti. Lisäksi omaiselle tulee pyrkiä järjestämään saattohoitotilanteessa mahdollisuus yöpyä palvelutalossa asukkaan kanssa samassa huoneessa. Palveluntuottaja voi periä omaiselta kohtuullisen maksun yöpymisestä sekä tarjoamistaan aterioista. Tästä on kerrottava omaiselle.

Palveluntuottajalla tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon. Mm. yhteiskäyttöön tarkoitettuja liikkumisen tai siirtymisen apuvälineitä, sekä hygienian hoidossa tarvittavia apuvälineitä tulee olla riittävästi asukasmäärään nähden. Esimerkiksi 20 asukasta kohden:

- 1 henkilönostin sekä nostoliinoja
- 1 pyörällinen suihkutuoli
- 1-2 peruspyörätuolia ulkoilu- ja kuljetuskäyttöön
- 2 geriatrasta tuolia (kallistettava selkänoja ja ylös nousevat jalkatuet),
- 5 kpl WC-istuimeen kiinnitettäviä korokkeita
- noston ja siirron apuvälineitä (esim. talutusvyö, pyörähdyslevyt, liukulaudat, liukumatot)
- keskiriskin painehaavaestotuotteita (esim. kantapäpehmuste, istuintyyny)
- 1 imulaite

- 1 suihkupaari
- lisäksi jos asiakkaan hoidontarve edellyttää painehaavapatja (vaihtuvapaineiset ja visko elastiset)

Hoitovälineitä ovat mm. CRP- ja INR-mittari, stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, happisaturaatiomittari ja vaaka. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta, kustannuksista, huollosta, käyttövarmuudesta ja siisteydestä. Apuvälineiden laatu ja määrä tulee olla asukkaiden toimintakykyä ja hoitoisuutta vastaava niin, että ne mahdollistavat asukkaan hoitamisen elämän loppuun saakka.

Henkilökohtaisten apuvälineiden hankinnassa sovelletaan Keusoten apuvälineyksikön kriteereitä.

### **6.3 Turvallisuus**

Palveluntuottaja huolehtii aina asiakkaan turvallisuudesta. Asukkaiden hoidontarpeeseen perustuva autettavuus on turvattu kaikkina vuorokaudenaikoina, myös silloin kun asukas tarvitsee kahden hoitajan avun. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan ympärivuorokauden.

Palveluntuottajalla tulee olla hoitajakutsujärjestelmä, kuten hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus tai riittävä muu järjestely asukkaiden tarpeen mukaan. Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan, kuten myös hälytysten perusteella tapahtuvat auttamiskäynnit.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa, sekä poikkeamien seurantarjestelmä:

- muistisairaana asiakkaan turvallisuuden varmistaminen;
- kaatumisvaaran ennakointi ja ehkäisevä toiminta
- asiakkaan kaltoinkohtelun estäminen ja tarvittaessa välitön puuttuminen;
- asiakkaan suoja- ja rajoittamistoimenpiteet
- toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asiakkaan etsintä).

Asukkaiden ovien ja ikkunoiden lukitsemisesta sekä kulunvalvonnasta tulee sopia. Asumisyksikössä tulee olla suunnitelma riskien hallinnasta, kuten poikkeusolojen, häiriö-, vaara- ja uhkatilanteiden varalle.

Palveluntuottajalla on pelastuslaissa 29.4.2011/379 tarkoitettu ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin ja vastuuhenkilöt näihin on nimetty. Yksikössä on paloviranomaisten vaatimusten mukaiset paloturvallisuuteen liittyvät järjestelmät muun muassa Sprinkleri -järjestelmä ja automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Henkilökunta harjoittelee poikkeustilanteissa toimimista ja paloturvallisuuskoulutusta ja turvakävelyä järjestetään

vähintään kerran vuodessa. Koulutuksista ja harjoituksista pidetään kirjaa. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan soveltuvin osin.

Lääkkeet säilytetään lukitussa tiloissa. Lääkkeiden annostelu toteutetaan siten kuin Valviran ohjeissa ja Turvallinen lääkehoito -oppaassa (STM 6/2021) on opastettu. Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma, jonka lääkäri on hyväksynyt. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty.

Palveluntuottaja huolehtii riskikartoituksen säännöllisestä tekemisestä ja dokumentoinnista. Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita ottamaan kotivakuutus.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilökunta on tietoinen sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 ja 49§ mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ja osaa toimia sen mukaisesti.

## **6.4 Työhyvinvointi ja vaihtuvuus**

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään työntekijöiden työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin liittyviä käytäntöjä sekä edesauttamaan vakituisen henkilökunnan jatkuvuutta asumisyksikössä. Palveluntuottaja kerää tietoa henkilökunnan työtyytyväisyydestä ja työntekijöiden vaihtuvuudesta. Tiedot käydään vuosittain palvelunjärjestäjän kanssa läpi.

Palveluntuottajan henkilöstö sitoutuu noudattamaan yhteistyöpalavereissa ja palvelun toteuttamisessa tietosuojaan, palvelun laatuun liittyviä toimintamalleja, työhohjeita ja turvallisuusohjeita.

Mikäli palveluntuottajan työntekijä saa toistuvasti negatiivista ja perusteltua palautetta osaamisesta tai asiakaspalvelukyvyistään, eikä työntekijän toiminta rakentavasta palautteesta ja korjaavista toimenpiteistä huolimatta korjaannu, palveluntuottaja sitoutuu työntekijän korvaamiseen toisella henkilöllä.

Palveluntuottaja vastaa aina alihankkijan työstä kuten omastaan. Asumispalveluissa alihankintaa on mahdollista käyttää ainoastaan tukipalveluiden hankkimisessa. Koko hoivatoimintaa ei ole sallittua siirtää alihankkijoille.

## **6.5 Henkilöstö**

Henkilöstölle asetetaan seuraavat vaatimukset:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, vähintään vuoden kokemus esimiestyöstä ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
- Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä.

Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 817/2015 ja asetuksessa 153/2016. Hoitohenkilökunnan tulee olla merkitty Valviran ylläpitämiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereihin.

- Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee tarvittaessa todistaa, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi.
- Sairaanhoitaja on työssä hoivayksikössä ja hänen palvelunsa ja asiantuntijuutensa tulee olla käytettävissä arkisin vähintään kahdeksan (8) tuntia. Sairaanhoitaja toimii asiantuntijana sairaanhoidollisissa asioissa myös tiimin muille jäsenille.
- Vastaavan hoitajan tulee olla koulutukseltaan vähintään sairaanhoitaja.
- Henkilöstö tietää miten toimia ja mihin ottaa yhteyttä iltaisin ja viikonloppuisin päivystyksellisissä tilanteissa.
- Jokaisessa työvuorossa tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita lääkeluovallisia työntekijöitä ja lääkehoidosta nimetty vastaava henkilö.
- Yksikön henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työsopimukset. Työsopimuksen määräaikaosuudelle tulee olla perusteltu syy. On suotavaa, että yksikössä työskentelee vakituinen henkilöstö ja lyhytaikaisia (tunti) sijaisia käytetään ainoastaan äkillisten puutteiden paikkaamiseen.
- Yksikössä tulee olla vakituisia, kokoaikaisia vakansseja vähintään 90% hoitohenkilökunnasta.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla ja mitoitukseen laskettavalla sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään.
- Palveluntuottaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.
- Lähihoitajan sijaisena voi tilapäisesti toimia lähihoitajaopiskelija, joka on suorittanut ammatillisista tutkinnonosista hyväksytysti vähintään Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistämisen (30 op) opintojakson.
- Työnantaja harkitsee jokaisen työntekijän kohdalla muut edellytykset toimia tehtävässään ottaen huomioon suoritettujen opintojen. Huomattava on, että lähihoitajaopiskelija ei voi toimia vuorossa yksin, vaan yksikössä on myös oltava paikalla vakituinen, pätevä hoitaja.
- Hoiva-avustajan sijaisena voi tilapäisesti toimia hoiva-avustaja-opiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan.
- Sairaanhoitajan sijaisena voi tilapäisesti toimia sairaanhoitaja tai terveydenhoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan.
- Jokaiselle terveydenhuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävässään toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja.
- Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.



- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydenniskoulutuksesta täydenniskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu ikääntyneiden työssä tarvittava erityisosaaminen, kuten muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
- Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
- Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.
- Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
- Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä ja tulokset esitetään Keusotelle.
- Henkilöstöllä tulee olla jokin tunniste, esimerkiksi nimineula, jossa on selkeästi merkittynä ammattinimike ja etunimi.

## 6.6 Lääkäripalvelut

Keusote vastaa asukkaiden lääkäripalvelun järjestämisestä tuottamalla niitä itse tai ostopalveluna. Tehostetun palveluasumisen asukkaat ovat julkisen terveydenhuollon piirissä samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt.

Asukkaan lääkäripalvelut hankitaan omalta terveysasemalta, jos asumispalveluyksikkö sijaitsee asukkaan kotikunnassa. Jos asumispalveluyksikkö sijaitsee toisessa kunnassa, on asukkaalla oikeus valita lääkäripalvelut kyseessä olevan kunnan terveysasemalta (Terveydenhuoltolaki 1326/2010). Palveluntuottaja avustaa asukasta tarvittaessa tekemään tarvittavat ilmoitukset terveysaseman vaihdosta ja valinnasta. Erityistilanteissa asukkaan lääkäripalvelut voidaan järjestää asukkaan kotikunnan antamalla maksusitoumuksella. Mikäli palveluntuottaja tarjoaa yksityistä lääkäripalvelua, asukkailla on oikeus valita tämä palvelu ja maksaa se itse.

Palveluntuottaja vastaa asukkaiden kuljetusjärjestelyistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas vastaa kuljetuskustannuksista. Jos palveluntuottaja huolehtii saattajasta, hän voi veloittaa saattajan kustannukset asukkaalta.

## 6.7 Henkilöstömitoitus

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina ja henkilökunnan tulee olla läsnä samassa toimintayksikössä. Hoitohenkilöstömitoituksen tulee perustua valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta, lainsäädäntöön sekä Keusoten palvelukuvauksen määritelmään. Yksikön toiminta pitää olla Valviran tai Avin toimiluvan mukainen.

Henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,55 ja vuoden 2022 alusta 0,6 työntekijää asukasta kohden. Siirtymäajan päätyttyä 1.4.2023 tulee mitoituksen olla 0,7 työntekijää asukasta kohden. Henkilöstömitoituksen tarkastelu tehdään viikkotasolla ja kooste lähetään kolmen (3) viikon välein Keusoten ikäihmisten ja vammaisten valvontayksikön asumispalvelujen tarkastajalle. Palveluntuottaja on velvollinen nostamaan henkilöstömitoitusta poikkeustilanteissa, esimerkiksi epidemiatilanteet ja vaativat saattohoitotilanteet.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kuten sairaan- ja terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat, sosionomit, geronomit ja kuntoutusalan ammattihenkilökunta sekä viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat. Mitoitukseen laskettavaa henkilöstöä ei voida käyttää avustaviin tehtäviin.

Koulutetut hoiva-avustajat huomioidaan henkilöstömitoituksessa suhteessa sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneiden määrään. 15% sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneiden määrästä voi olla koulutuksen saaneita hoiva-avustajia.

- Esimiestä/johtajaa/päällikköä ei lueta mukaan hoitotyönmitoitukseen yli 20 asukkaan yksiköissä. Alle 20 asukkaan yksiköissä esimies/johtaja/päällikkö voidaan lukea hoitajamitoitukseen 50 %:lla.
- Hoiva-avustajat, fysioterapeutit, toimintaterapeutit, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat eivät voi olla yksin työvuorossa, eivätkä he voi osallistua lääkehoidon toteuttamiseen.
- Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voidaan laskea hoivahenkilöstömitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettuna vähintään kaksi kolmasosaa. Avustavaan henkilökuntaan työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voidaan laskea opintojen alusta alkaen.
- Sairaanhoitajien määrän tulee olla vähintään 10% asumisyksikön hoitohenkilökunnasta.

Hoitohenkilökunnan henkilökuntamitoituksen lisäksi toimintayksikössä tulee olla riittävä määrä avustavaa henkilökuntaa (omana toimintana tai alihankintana) tukipalvelutehtävissä. Tukipalveluihin luetaan yksikössä toteutuvat toimet kuten siivous, ruokailun esivalmistelut ja jälkityöt sekä asukkaiden vaatehuoltoon liittyvät tehtävät. Tukipalveluihin ei sisälly kiinteistöhuoltoon sisältyviä palveluja.

Toimintayksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Palveluntuottaja sitoutuu turvaamaan henkilöstön saatavuuden silloin, kun hoitoyksikön vakinainen henkilöstö on pois työstä. Henkilöstön työnkuvat tulee olla kirjallisesti määritelty.

## 6.8 Osaaminen

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös lähihoitaja voi suorittaa

koulutuksen mahdollistamia hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä. Hoitotyöhön osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla Turvallinen lääkehoito -opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM 2021:6) -ohjeen mukainen kelpoisuus ja lääkehoidon osaaminen. Lääkehoitoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla LOVE-koulutukset tai vastaavat laadultaan riittävät lääkehuollon koulutukset suoritettuina, lääkeluvat voimassa, jotka lääkäri on allekirjoituksellaan vahvistanut.

Käytössä on ruokahuollon omaevalvontasuunnitelma, joka sisältää tiedon hygieniapasseista. Palveluntuottajalla tulee olla perehdytys-, koulutus- ja työhyvinvointisuunnitelma sekä laitevastaava, joka huolehtii terveydenhuollon laiterekisterin ylläpidosta ja hoitohenkilöstön riittävästä laiteosaamisesta.

## 6.9 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelutoiminnan tulee perustua ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen, kuten Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM julkaisuja 2020:29).

Asiakkaalla on palveluntuottajan nimeämä, sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittanut omahoitaja/vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä hoitosuunnitelman toteutuksesta sekä toimii hoitotiimissä asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on omahoitajan kirjaamana tallennettu asiakastietojärjestelmään ja sitä tarkistetaan ja tehdään asiakasta ja omaista kuulleen, yhteistyössä vähintään kuuden (6) kuukauden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Suunnitelman tulee olla asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Kuntoutussuunnitelmaan sisältyy lähtökohtien kuvaus, tavoitteet, keinot ja arviointi. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista. Muu henkilöstö on myös tietoinen hoitosuunnitelmasta ja siitä keskustellaan tarvittaessa tiimissä.

Hoidon tulee olla asukkaiden toimintakykyä edistävää tai vähintään toimintakykyä ylläpitävää. Asukkaan itsemääräämisoikeus korostuu ja hänen omaa elämänrytmiään ja -tapojaan arvostetaan ja kunnioitetaan asumispalveluyksikön arjessa. Palveluasumisessa tuetaan ja edistetään asukkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua sekä huolehditaan asukkaiden pitkäaikaissairauksien hoidosta, seurannasta ja arvioinnista. Asumisen ja hoidon on perustuttava asukkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka perustuu asukkaan palveluntarpeen ja toimintakyvyn arviointiin.

Palveluntuottajan tulee laatia kirjallinen vuosisuunnitelma ja kuukausi- tai viikko-ohjelmat palvelukodin viriketoiminnasta ja tapahtumista sekä asukkaiden toimintakykyä tukevasta toiminnasta. Em. suunnitelmat tulee olla kaikkien nähtävillä ja niitä tulee toteuttaa.

Asumispalveluyksikössä tulee olla kirjallinen suunnitelma ja ohjeistus erilaisten asukkaaseen kohdistuvien rajoitustoimien esimerkiksi: ulko-ovien lukitseminen, asukkaan turvallisuuden takaaminen istuinvyön tai tuolin eteen asetettavan pöydän avulla tai sängyn laitojen käytöstä. Niihin tulee olla aina lääkärin päätös tai lausunto, joka on kirjattava asukkaan dokumentteihin. Rajoitustoimenpiteiden aikana on huolehdittava asukkaan valvonnasta ja turvallisuudesta.

Lääkehoitoa tulee toteuttaa asumispalveluyksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa veloituksetta asukkaiden apteekkiasioiden hoitamisessa ja reseptien uusimisessa. Palveluntuottajan työntekijöillä on oltava ajantasaiset, kirjalliset ja työntekijäkohtaiset luvat ja valmiudet sekä osaaminen lääkehoidon toteuttamiseen. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnytyistä luvista on palveluntuottajalla oltava ajan tasalla oleva luettelo. Palveluntuottaja vastaa asukkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon. Palveluntuottaja järjestää tarvittaessa asukkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveystalouteihin.

## 6.10 Ateriat

Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja THL:n Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL\\_OHJ\\_4\\_2020\\_Vireytt%c3%a4%20seniorivuosiin\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139415/THL_OHJ_4_2020_Vireytt%c3%a4%20seniorivuosiin_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Asukkaista tulee tarvittaessa avustaa ruokailussa. Asukkaiden ravitsemuksen toteutumista tulee seurata ja arvioida. Painoa seurataan vähintään 3 kk:n välein ja se tulee dokumentoida. Yöllinen paasto saa olla korkeintaan 11 tuntia ja lounaan ja päivällisen väli on enintään viisi tuntia.

Ruokalistat laaditaan ennakoon ja ne tulee olla asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asukkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnon saanti, ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys. Ateriat ovat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia ja maittavia.

Palveluntuottaja tarjoaa Asiakkaalle aamiaisen, lounaan, iltapäiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan. Lounas ja päivällinen ovat lämpimiä aterioita. Palveluntuottaja

joustaa tarvittaessa ruokailuajoista asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Palveluntuottaja avustaa asiakkaita ruokailussa, jos asiakas ei pysty ruokailemaan itsenäisesti. Palveluntuottaja on sopinut siitä, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Rakennemuokatun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota. Palveluntuottaja järjestää kustannuksellaan asiakkaan erityisruokavaliot ja rakennemuunnellut ruokavaliot. Palveluntuottaja järjestää tarvittaessa tehostettua ruokavaliota (esim. runsasenerginen ravinto). Lisäenergiavalmisteet asiakas maksaa itse.

## 6.11 Tukipalvelut

Tukipalvelut sisältyvät asiakkaan palvelumaksuun. Tukipalveluun kuuluvat pyykki- ja siivoushuolto sekä ympärivuorokautinen hoitajakutsu- tai turvapuhelinjärjestelmä tai muu vastaava kutsujärjestelmä, jolla henkilökunta on tavoitettavissa ympärivuorokauden asukkaan kunnosta riippumatta.

Palveluntuottaja vastaa palvelukodin ja asukkaiden tekstiilien (esim. liinavaatteet, käyttövaatteet, matot, verhot jne.) pesusta. Palveluntuottaja nimikoi tarvittaessa asukkaiden liina- ja käyttövaatteet.

Palveluntuottaja huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä siisteydestä laatimansa siivoussuunnitelman mukaan. Siivoussuunnitelmassa määritellään tilojen puhtaustaso, henkilökunnan vastuut, tehtävät ja aikataulut. Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asukashuoneen viikkosiivous sisältää mm. imuroinin, lattioiden kosteapyyhinnän, mattojen tuuletuksen, hygieniatilojen perussiivouksen sekä asunnon yleisestä järjestyksestä huolehtimisen. Suursiivous tehdään kerran vuodessa ja siihen kuuluvat perusteellinen asukashuoneen siivous sekä kaappien ja parveketilan puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja parvekelasien pesu. Asukkaat voivat osallistua toimintakyönsä mukaisesti siivoukseen.

Palveluntuottaja vastaa muuttosiivouksen toteutuksesta ja kustannuksista asukasvaihtojen yhteydessä.

## 6.12 Raha-asiat

Asukkaan raha-asioiden hoidosta vastaa pääsääntöisesti asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja tai yleinen edunvalvoja. Palveluntuottajalla on kirjallinen ohje asiakkaan käteisvarojen hoidosta. Asiakkaan käteisvarat säilytetään lukollisissa kaapissa ja palveluntuottaja pitää varojen käytöstä kirjallista seurantaa, jossa vahvistetaan allekirjoituksin varojen käyttöä koskevat tapahtumat ja ajankohdat.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta tarvittaessa taloudellisten asioiden hoidossa, esimerkiksi toimeentulotuen hakemisessa ja tulotietojen toimittamisessa tilaajalle. Palveluntuottaja avustaa asiakasta ja/tai asiakkaan asioidenhoitajaa hakemaan asiakkaalle kuuluvat etuudet kuten Kelan eläkettä saavan hoitotuen ja eläkkeensaajan asumistuen.

Palveluntuottaja kertoo asiakkaalle edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutuksen mahdollisuudesta ja avustaa tarvittaessa edunvalvontaprosessin käynnistämisessä.

### **6.13 Elämän loppuvaiheen hoito**

Asukkaalla on oikeus asua asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun asti. Palveluntuottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa.

- Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluyksikössä
- Saattohoidossa olevalle asiakkaalle järjestetään yhden hengen huone hänen niin halutessaan.
- Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta myös kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa myös saattohoitovaiheessa.
- Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon.
- Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asukkaan ja hänen omaistensa kanssa. Päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin
- Omaisille annetaan tietoa asukkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.
- Kivunhoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän palliatiivisen hoitokäytännön mukaisesti.
- (Oma)hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena.
- Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisia ohjeistetaan käytännön toimissa ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.
- Palveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta.
- Hoitava (= palveluasumisyksikön) lääkäri huolehtii kuolemansyyn selvittämisestä, laatii kuolintodistuksen, antaa hautausluvan sekä tekee ilmoituksen kuolemasta väestötietojärjestelmään.

## **7 Laadun hallinta ja valvonta**

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Keusote voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Palo- ja pelastus- ja poistumissuunnitelma tulee olla laadittuna ja se tulee olla yksikössä kaikkien nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa Keusotelle maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa. Hätätilanteiden varalle palveluntuottajalta löytyvät tulostetut asiakaslistat, joista ilmenevät käyntimäärät ja asiakkaiden/omaisten yhteystiedot.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Lisäksi palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisen hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalin sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan asiakkaan ikä, yksilölliset tarpeet ja vastata niihin sekä tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Tuotettujen palveluiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Toiminnan tulee tukea asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toimissa siten että ne säilyisivät tai parantuisivat.

Palveluntuottajalla tulee olla kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva, kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, joka korvaa kolmannelle osapuolelle aiheutettuja henkilö ja esinevahinkoja. Palveluntuottaja huolehtii myös oman henkilökuntansa ja omaisuutensa lakisääteisistä työnantajavelvollisuuksista.

## 8 Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan RAI- arviointiin yhteistyössä ikäihmisten ja vammaisten valvontayksikön kanssa. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajalla on käytössään oma asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet. Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan päivittäistä hoitoa ja toiminnan sisältöä omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tai vastaavaan asiakirjaan. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin. Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Palveluntuottajan tulee edellisen lisäksi kirjoittaa kuuden (6) kuukauden välein ja aina kun palvelu päättyy hoitopalaute palveluseteli asiakkaasta Palse.fi- järjestelmään.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Keusoten lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Keusoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä, asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa, sekä huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaisissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto ja muut Keusoten palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot kuten HILMO JA avoHILMO tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Myös Keusote kerää asiakaspalautetta ja tekee asiakaspalautekyselyitä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.



## 9 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaan kunnalla on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

### 9.1 Palvelutapahtumien laskutus

Palveluntuottaja täyttää kerran kuukaudessa Palse.fi-portaalissa jokaisesta asiakkaasta kuukausiraportin. Kuukausiraportilla palveluntuottajan tulee mahdollisen palveluasumisen alkamisen ja päättymisen ohella ilmoittaa toteutuneet palveluasumisen keskeytykset. Järjestelmä laskee automaattisesti organisaation ilmoittamien hintojen perusteella palveluntuottajalle palveluasumisesta korvattavan kuukausimaksun ja asiakkaalta laskutettavan omavastuuosuuden. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja lähettää kuukausikohtaisen palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästänsä joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- poissaolopäivät on kirjattu
- kuukausiraportti on muodostettu
- laskuviite on muodostettu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37-38 § tai Kunnat 130a §
- laskulla näkyy Palse.fi-järjestelmästä saatu koontilaskuviite, joka ei ole sama kuin laskulle lisättävä viitenumero

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Keusote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle. Keusoten maksuaika on 30 vuorokautta.

### 9.2 Keskeytysten vaikutus hintaan

- Palveluntuottaja ei laskuta Keusotelta hoitovuorokauden hintaa, jos asiakas on poissa terveyskeskus- tai sairaalahoidon vuoksi. Palveluntuottaja keskeyttää myös asiakkaalta perittävän maksun.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan tilapäisestä poissaolosta (esim. omaisen luona olo) hoitopäivähinnan 5 hoitopäivän ajalta. Keusote laskuttaa asiakkaalta

asiaksmaksun vastaavasti 5 hoitopäivän ajalta, maksu keskeytyy vasta tämän jälkeen.

- Asiakkaan siirtyessä hoitopaikasta toiseen, palveluntuottaja laskuttaa Keusotea ainoastaan asiakkaan saapumispäivältä, ei lähtöpäivältä.
- Jos palvelun keskeytys jatkuu koko kuukauden, maksua ei peritä lainkaan.
- Asiakkaan kuolemantapauksissa laskutus Keusotelta lopetetaan kuolemaa seuraavana päivänä.

### 9.3 Asiakkaan laskutus

Asiakas huolehtii itse omavastuuosuuden maksamisesta. Asiakkaan laskutuksesta tulee sopia asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa. Sopimuksessa tulee sopia miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakasta ja kuinka usein. Laskulla tulee ilmetä palveluiden arvonlisäverottomuus. Asiakkaalle tulee varata 14 vrk maksuaika laskun maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä.

Mikäli asiakas ei jostain syystä ole pystynyt suoriutumaan omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle viipymättä. Viranhaltija selvittelee mistä maksun suorittamisen ongelma mahdollisesti johtuvat. Mikäli arvioidaan ettei jatkossakaan asiakas pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, päätetään palveluseteli ja arvioidaan palvelunjärjestämistapa uudelleen.

## 10 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Keusote voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli Keusote lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kaupungille kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusote ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

Liitteet:

Asumispalvelujen myöntämisperusteet ja soveltamisohjeet.