



Servicesedel för effektivt serviceboende

Tjänstespecifik regelbok

PORVOO  BORGÅ

Innehåll

1	Tillämpningsområde	4
2	Klienten	4
3	Servicesedeln	4
3.1	Servicesedelsystemet.....	4
3.2	Hur servicesedeln beviljas	5
3.3	Avtalet.....	6
4	Krav på servicens innehåll	6
4.1	Boende	6
4.2	Vård- och serviceplan	6
4.3	Omvårdnad och vård	7
4.4	Måltidsservice.....	9
4.5	Städning och klädvård	9
4.6	Pengar och förmåner	10
5	Tjänsteproducentens prissättning.....	10
6	Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter	10
6.1	Lokaler och utrustning	10
6.2	Krav på tjänsteproducentens personal	11
6.3	Dokumentation, dokumenthantering och dataskydd .	12
6.4	Kvalitetskontroll och klientrespons.....	13
6.5	Uppföljning och tillsyn	14
6.6	Inställd eller avbokad service.....	15
6.7	Fel i tjänsten	15
6.8	Skadeståndsskyldighet.....	16
6.9	Månadsrapport	16
6.10	Tjänsteproducentens övriga skyldigheter och ansvar	16
6.11	Bestämmelser om avbrott i användningen av och fakturering av servicesedeltjänster.....	17
6.11.1	Fakturering av beställaren	17
6.11.2	Fakturering av klienten	18

7 Lagstiftning som reglerar servicen..... 19



1 Tillämpningsområde

Boendeservice enligt 21 § i socialvårdslagen (1301/2014) ska ordnas för personer som av särskild orsak behöver hjälp och stöd i boendet.

Med effektiverat serviceboende avses boendeservice enligt 21 § i socialvårdslagen (1301/2014) som ordnas i servicehus där det finns personal på plats dygnet runt. Tjänsteproducenten är införd i regionförvaltningsverkets/Valviras register över producenter av effektiverat serviceboende för äldre. Effektiverat serviceboende är en boendeform för klienter som behöver mycket vård, omsorg och övervakning dygnet runt. I servicen ingår vård och omsorg dygnet runt samt helpensionsmåltider. Utgångspunkten är att klienten bor på serviceenheten resten av sitt liv. I effektiverat serviceboende ingår också vård i livets slutskede.

Effektiverat serviceboende kan ordnas som egen kommunal produktion eller anskaffas som köpta tjänster eller mot servicesedel.

Denna regelbok följs när Borgå stads äldreomsorg och funktionshindersservice ordnar effektiverat serviceboende för sina klienter enligt lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009).

2 Klienten

Klienterna är äldre personer som uppfyller kriterierna för beviljande av effektiverat serviceboende och som har valt att använda servicesedeln för effektiverat serviceboende.

3 Servicesedeln

3.1 Servicesedelsystemet

För hanteringen av servicesedlar finns ett servicesedelsystem. Systemet är en servicesedelportal (www.palse.fi). Tjänsteproducenten registrerar sig i systemet (anvisningar ges i

portalen). Efter registrering ansöker tjänsteproducenten om att få bli tjänsteproducent för effektiviserat serviceboende för äldre mot servicesedel. Tjänsteproducenten upprätthåller uppgifterna om sig själv i systemet samt kontrollerar giltighetstiden och värdet för klientens servicesedel.

Tjänsteinnehavaren vid servicehandledningen ger klienten/den anhörige handledning i användningen av servicesedeln samt en lista över godkända tjänsteproducenter (www.palse.fi). Av listan framgår de tjänster som produceras och deras priser. I servicesedelportalen har klienten vid effektiviserat serviceboende för äldre samt hans/hennes anhörige möjlighet att jämföra olika tjänsteproducenter.

3.2 Hur servicesedeln beviljas

För tjänster som ordnas med servicesedel gäller kriterierna för beviljande av tjänster för äldre i Borgå, och innehållet i tjänsterna motsvarar kommunens egna tjänster och köptjänster. Servicesedeln kan, inom ramen för tillgängliga anslag, beviljas en klient vars ansökan om effektiviserat serviceboende har godkänts. En tjänsteinnehavare vid Serviceråd-givning Rodret fattar beslut om beviljande av servicesedel. Beslutet baserar sig på en bedömning av klientens servicebehov. Beslutet följer lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) och lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992).

Kriterierna för beviljande av servicesedel:

- 1) På basis av en helhetsbedömning av klientens funktionsförmåga behöver klienten fortlöpande mycket vård, omsorg och övervakning dygnet runt.
- 2) Servicen kan inte på ett adekvat sätt ordnas med tjänster i hemmet eller med vanligt serviceboende, beroende till exempel på klientens svåra minnessjukdom, klientens stora och kontinuerliga behov av hjälp och orsaker med anknytning till sjukvård.
- 3) Medicinska grunder för vård på sjukhusnivå saknas.

Servicesedelbeslutet gäller i regel tills vidare. Servicesedelns värde bestäms enligt klientens nettoinkomster. Vid bestämningen av värdet beaktas:

- klientens inkomster beaktas på samma sätt som vid bestämningen av kommunala klientavgifter
- det pris på service och den hyra som tjänsteproducenten anger

Servicesedelns värde är högst 100 €/dygn.

Servicesedelns värde förändras när klientens inkomster eller den hyra klienten betalar förändras, när tjänsteproducenten ändrar sitt dygnspris eller när social- och hälsovårdsnämnden i Borgå beslutar ändra servicesedelns värde.

Klienten har ingen skyldighet att använda den servicesedel som beviljats, om servicen ordnas på annat sätt eller om klienten meddelar att servicen avbokas enligt avtalet. (Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009).

Om den av klienten valda tjänsteproducentens krav på hyra och/eller pris på tjänster överstiger den kalkylerade högsta godtagbara summan, utgör skillnaden den självriskandel som klienten själv ska betala. I den händelse att klienten som med servicesedel flyttat in i ett servicehus inte längre har ekonomiska förutsättningar att bo kvar i det valda servicehuset, övergår klienten till att använda Borgås tjänster.

3.3 Avtalet

Den service som produceras med servicesedel baserar sig på ett serviceavtal mellan klienten och tjänsteproducenten. Avtalet upprättas i två likalydande exemplar när serviceboendet inleds. Parterna i serviceavtalet är ett företag som producerar tjänster samt en klient i konsumentställning som använder en servicesedel för serviceboende med heldygnsomsorg. I det skriftliga avtalet mellan klienten och tjänsteproducenten kommer parterna överens bland annat om servicens innehåll, avtalsperiod, servicens pris och uppsägningsvillkor i enlighet med villkoren i servicesedelregelbokens allmänna del och den tjänstespecifika regelboken.

4 Krav på servicens innehåll

4.1 Boende

Ett separat hyresavtal ingås med klienten. Tjänsteproducenten ser till att ett eventuellt bostadsbidrag söks för klienten. Fastighetskostnader, el och vatten ingår i hyran.

4.2 Vård- och serviceplan

En vård- och serviceplan upprättas för varje klient. Tjänsteproducenten sköter om planens utvärdering, genomförande och uppföljning. I planen beaktas klientens självbestämmanderätt samt klientens individuella medverkan i planeringen av tjänsterna. Anhöriga tas med i

planeringen av planen. I vård- och serviceplanen definieras tjänster och övriga omständigheter som stöder klientens liv samt vården/s mål.

Klientens hälsotillstånd ska dagligen följas upp och dokumenteras i enlighet med lagstiftningen.

Tjänsteproducenten ska ange en namngiven person som klientens egen vårdare. Klientens egen vårdare ger klienten råd för och hjälp med att få tjänster samt följer upp genomförandet av vård- och serviceplanen och utvecklingen av den äldre personens servicebehov tillsammans med klienten och vid behov med anhöriga. Klientens egen vårdare kontaktar de olika instanser som ordnar tjänster för klienten, så att den äldre personen får sina tjänster ordnade.

Vård- och serviceplanen granskas på initiativ av klientens egen vårdare åtminstone med sex (6) månaders mellanrum och alltid när klientens servicebehov och funktionsförmåga förändras.

Tjänsteproducenten ska bedöma klienternas vårdbehov med RAI-instrumentet.

4.3 Omvårdnad och vård

Klienterna inom effektiverat serviceboende behöver vård, omvårdnad och övervakning kontinuerligt och dygnet runt. Personalen assisterar klienten med dagliga aktiviteter med ett rehabiliterande arbetsgrepp med beaktande av klientens fysiska, sociala och psykiska resurser. Klienten gör sina dagliga sysslor självständigt i den mån de egna resurserna tillåter det.

Enheten ska ha ett säkerhetssystem/skötaranropssystem för tillgång till service från personalen.

I enlighet med klientens vård- och serviceplan tar enheten hand om:

Basvård

- a. Allmän hygien (rengöring av tänderna/munnen, hudvård, nagelklippning, dusch/bastu osv.), toalettbesök, vård av hår och skägg
- b. Assistans med ändamålsenlig klädsel. Den boende assisteras med att klä sig ändamålsenligt efter väder, sammanhang och årstid.
- c. Assistans vid måltider, vid behov matning samt uppföljning av näringsstatus

Läkemedelsbehandling

- a. Tjänsteproducenten har en plan för läkemedelsbehandling
- b. Dosering och iordningsställande av läkemedel, administrering av läkemedel under övervakning, uppföljning och bedömning av genomförandet av läkemedelsbehandling, förnyande av recept, beställning av läkemedel

Uppföljning av hälsotillståndet

- a. Uppföljning av hälsotillståndet och den upplevda hälsan samt behövlig vård och vårdhänvisning
- b. Nödvändiga kontroller (t.ex. RR, mätning av blodsocker)
- c. Sjukvårdsåtgärder (t.ex. sårvård) och uppföljning av effekterna enligt läkares anvisningar
- d. Ordnanande av kontakt till läkare
- e. Konsultationer och samarbete med primärvården och den specialiserade sjukvården. Vid behov ledsagas klienten till tjänster inom primärvården.

Vårdartiklar och hjälpmedel

- a. Vårdartiklar från vårdartikelutdelningen för klientens långvariga vård, exempelvis blöjor, katetrar och sårvårdsprodukter regleras, i fråga om gratisutdelning och självrisk, enligt gällande anvisningar för utdelning av vårdartiklar.
- b. Bedömning av behovet av hjälpmedel, handledning samt assistans vid anskaffning av hjälpmedel sker i samarbete med fysio- och ergoterapi.
- c. Assistans vid anskaffning av hjälpmedel och kontroll av hjälpmedlens skick

Socialt och psykiskt stöd

- a. Upprätthållande av det sociala nätverket och uppmuntran till det
- b. Kontinuerligt samarbete med anhöriga och närstående
- c. Varje vecka psykosocial och aktiverande verksamhet med beaktande av högtider
- d. Gemensamma evenemang för anhöriga, närstående och boende
- e. Samarbete med anhöriga och samarbetspartner

- f. Samarbete med olika instanser utgående från klientens behov

4.4 Måltidsservice

- a. I servicen ska ingå minst följande måltider som erbjuds och där eventuell specialkost beaktas: frukost, lunch, dagskaffe/mellanmål, middag, kvällsmål. Måltider får inte kombineras.
- b. Måltiderna ska vara mångsidiga och näringsrika och deras innehåll ska följa gällande kvalitetsrekommendationer om kost för äldre personer.
- c. Serviceproducenten ska ordna måltidstjänsterna med beaktande av klienternas diagnostiserade specialdieter och problem med att äta.
- d. Klienten ska ha möjlighet att äta i gemensamma utrymmen eller i eget rum i enlighet med sin vård- och serviceplan. I regel äter klienterna inte sina måltider i sängen, och tillräckligt med tid ska reserveras för måltiden.
- e. Klienternas måltider ordnas så att tiden mellan kvällsmål och frukost inte är längre än 11 timmar. Vid behov ska mellanmål erbjudas till klienterna.
- f. Klientens kroppsvikt/näringsstillstånd kontrolleras regelbundet
- g. Klienternas måltider övervakas och klienterna assisteras vid behov
- h. Matsedeln ska kunna läsas av alla klienter och anhöriga
- i. Den personal som deltar i matlagningen ska ha intyg över livsmedelshygienisk kompetens och hela personalen ska ha genomgått en introduktion i egenkontrollen (Livsmedelslag 13.1.2006/23). Om måltiderna tillverkas av en underleverantör, ska underleverantören uppfylla samma krav som tjänsteproducenten.

4.5 Städning och klädvård

Boendeenheten ska ha en skriftlig plan för städning och klädvård. Renlighetsnivån ska specificeras i planen. Servicen ska uppnå en hemliknande renlighetsnivå. Tjänsteproducenten ska sköta om städning och underhåll av bostadsrummen och hela fastigheten regelbundet så att de fortlöpande kan anses vara i godtagbart skick.

Vid infektioner och speciella situationer ska genomförandet av städning och klädvård ändras för att motsvara anvisningarna om hygien. Ansvaret för renlighet i boendeenheten ligger hos den tjänsteproducent som ansvarar för verksamheten.

4.6 Pengar och förmåner

För skötseln av penningärenden svarar klienten själv eller en person med fullmakt av klienten eller klientens intressebevakare. Tjänsteproducenten ska tillsammans med klienten och/eller den befullmäktigade personen se till att klienten får de allmänna förmåner som klienten har rätt att få, t.ex. förmåner från FPA.

Vid behov assisterar tjänsteproducenten klienten i att ordna intressebevakning.

5 Tjänsteproducentens prissättning

Tjänsteproducenten anger de erbjudna tjänsternas priser på det sätt som Borgå har specificerat. Priserna anges i det skede då tjänsteproducenten ansöker om att få bli tjänsteproducent samt årligen vid en separat angiven tidpunkt via portalen palse.fi. Tjänsteproducenten förbinder sig till de angivna maximipriserna under kalenderåret. Prissänkningar är tillåtna i enskilda fall. Priserna kan läsas i portalen www.palse.fi.

6 Tjänsteproducentens rättigheter och skyldigheter

6.1 Lokaler och utrustning

Boendeenheten ska ha en koncession som Valvira beviljar för effektiverat serviceboende för äldre. Boendeenhetens lokaler ska vara godkända av myndigheterna för ändamålet (byggnadsmyndighet, brandmyndighet, ansvarig person inom området vid social- och hälsovården, hälsoinspektör). Lokalerna är tillgängliga och säkra och möjliggör de boendes gemensamma aktiviteter och individuella rehabilitering.

Boendeenheten ska ha en uppdaterad räddningsplan och en säkerhetsutredning som godkänts av räddningsmyndigheterna. Personalen har genomgått introduktion i planerna. Evakueringsövningar ordnas årligen.

De boende möblerar själv sina rum. Tjänsteleverantören ska vid behov ha möjlighet att erbjuda grundläggande möblering (vårdsäng om klientens vårdberoende kräver det samt nattduksbord). Vårdsäng och nattduksbord ingår i hyran.

Om klienten inte får nödvändiga hjälpmedel via den offentliga hjälpmedelsenheten, ska tjänsteproducenten skaffa de hjälpmedel, förnödenheter och anordningar som klientens vårdbehov förutsätter. Det finns tillgänglig passage från boendeenhetens lokaler till uterum. Enheten har möjlighet att ordna isolering i klientens rum för att behandla dem som har drabbats av en epidemi eller sjukhusbakterieinfektion.

6.2 Krav på tjänsteproducentens personal

Personalen har behörighet enligt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005) och/eller lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994). Den ansvariga personen vid verksamhetsenheten ska ha behörighet enligt tillståndet och lagstiftningen. Tjänsteproducenten ansvarar för att de anställda är registrerade i det nationella Terhikki- eller Suosikki-registret.

Tjänsteproducenten ska ha en tillräcklig personal, som både kvantitativt och strukturellt motsvarar det som krävs i lagar, förordningar och nationella rekommendationer och som står i proportion till de tjänster som produceras och det tillstånd som tillsynsmyndigheterna har beviljat.

Enhetens ansvarsperson, närcheferna, den biträdande personalen och rehabiliteringspersonalen beaktas i personaldimensioneringen endast med den andel som de deltar i den omedelbara vården av klienten. Inom serviceboende med heldygnsomsorg ska sjukskötare vardagar under morgon- eller kvällsskift ha arbetsuppgifter som inräknas i personaldimensioneringen.

Placeringen av arbetstagare i olika arbetsskift ordnas så att det i varje skift finns arbetstagare som uppfyller behörighetsvillkoren. Den rekommenderade personaldimensioneringen avser den faktiska dimensioneringen, där andelen frånvarande arbetstagare ersätts med vikarier. Under den ordinarie personalens frånvaro ska dimensioneringskravet uppfyllas. Personalen ska också delas in i arbetsskift så att klienternas möjligheter till ett normalt liv och nödvändig vård tryggas under alla tider på dygnet.

Om det vid enheten finns annan personal som deltar i vårdarbetet, såsom vårdbiträden och anstaltsbiträden som inte har grundläggande yrkesutbildning inom social- och hälsovården eller omvårdnadsbiträden, inräknas de i personaldimensioneringen endast till den del deras arbete innefattar att tillgodose klienternas grundläggande behov, såsom att hjälpa till med måltider, tvättning, klädsel och toalettbesök. Vårdbiträden och

anstaltsbiträden eller omvårdnadsbiträden får dock inte arbeta ensamma under arbetsskiftet, och de får inte ansvara för läkemedelsbehandlingar.

Vid byte av ansvarig person vid boendeenheten ska tillståndsmyndigheten utan dröjsmål underrättas om detta och ändringen ska också föras till portalen www.palse.fi.

Personalen ska ha tillräckliga kunskaper i finska och svenska.

6.3 Dokumentation, dokumenthantering och dataskydd

I enlighet med lagstiftningen om servicesedlar är Borgå stad personuppgiftsansvarig också i fråga om tjänster som ordnas med servicesedlar. Tjänsteproducenten upprätthåller och behandlar registeruppgifter på Borgå stads vägnar och för Borgå stads räkning.

Tjänsteproducenten ska ha en informationssäkerhetsplan och anvisningar om dokumentation av klientuppgifter, registerföring, upprättande och förvaring av journalhandlingar och handlingar inom socialvården samt om sekretess. Handlingarna ska upprättas, förvaras och dokumenteras på det sätt som föreskrivs i personuppgiftslagen, arkivlagen och patientlagen eller bestämmelser som utfärdats med stöd av dem.

Det finns en arkiveringsplan och en registerbeskrivning, och de är aktuella. På de handlingar som uppkommit, på förvaringen och utlämnandet av dem tillämpas lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet, lagar och andra bestämmelser som gäller behandling av personuppgifter samt Borgå stads anvisningar. Dataskydd är en del av verksamhetsenhetens säkerhet. För verksamhetsenheten ska utses ett dataskyddsbud. Klientuppgifterna och handlingarna ska förvaras på behörigt sätt.

Tjänsteproducenten ansvarar för att tjänsten överensstämmer med kraven i gällande personuppgiftslagstiftning och i denna regelbok, särskilt med beaktande av vad som föreskrivs om inbyggt dataskydd och dataskydd som standard (t.ex. EU:s allmänna dataskyddsförordning EU 2016/679).

Tjänsteproducenten ska ha de klient- och patientuppgifter som lagen förutsätter dokumenterade. Vid enheten görs tillräckliga och ändamålsenliga anteckningar med tanke på vården av klienten. Uppföljningssammandrag ska göras minst var tredje månad. Anteckningarna i handlingarna ska undertecknas. Tjänsteproducenten förbinder sig att hemlighålla och omsorgsfullt behandla de sekretessbelagda klient- och patientuppgifter som tjänsteproducenten fått. Tjänsteproducenten ska se till att alla arbetstagare som behandlar klient- och patientuppgifter, oberoende av anställningsförhållandets art, och även studerande, förbinder sig till den tystnadsplikt som krävs enligt lag. Tjänsteproducenten ansvarar för att

åtkomst till klientens uppgifter är begränsad till de personer för vilkas arbetsuppgifter det är nödvändigt och som har undertecknat ett sekretessavtal.

Handlingar som uppkommit i samband med tjänster till servicesedelklienter är myndighetshandlingar. När klienten lämnar servicen, sänds de handlingar som uppkommit i samband med servicen till Borgå stads arkiv i enlighet med separata anvisningar om arkivering. Tjänsteproducenten ansvarar själv för att den information som finns hos tjänsteproducenten utplånas på ett behörigt sätt.

6.4 Kvalitetskontroll och klientrespons

Ansvaret för tillsyn över tjänsteproducentens verksamhet och tjänster ligger i första hand hos Borgå stad. Det kvalitativa minimikravet för tjänster som tillhandahålls mot servicesedel är den nivå som krävs av motsvarande kommunal verksamhet (lag om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009). Servicen ska alltid motsvara den nivå eller standard som allmänt förutsätts och iakttas inom branschen samt god vårdpraxis. Tjänsten ska alltid trygga klient- och patientsäkerheten och klienternas välbefinnande. Tjänsteproducenten ska upprätthålla en god kvalitet på hygien, dokumentationen och användningen av anläggningar och material samt en god klientsäkerhet. Tjänsternas innehåll och kvalitet ska uppfylla gällande tillståndsvillkor. Som kvalitetsmått används klientrespons samt mängden av anmärkningar, klagomål och reklamationer.

Tjänsteproducenten ska följa tjänsternas kvalitet med hjälp av sitt kundresponssystem. Servicesedelklienterna har rätt att ge Borgå stad respons på den service de fått. Tjänsteproducenten ska rapportera eventuella resultat av klientnöjdhetenkäter som tjänsteproducenten gör/låter göra om sin egen verksamhet. Tjänsteproducenten låter Borgå stad göra enkäter om klienttillfredsställelse bland sina servicesedelklienter och deltar i den insamling av klientrespons som Borgå stad ordnar.

Tjänsteproducenten ska rapportera till beställaren alla anmärkningar från servicesedelklienterna och de svar/bemötanden och utlåtanden som tjänsteproducentens ansvariga förestandare har gjort. Tjänsteproducenten ska också informera beställaren om alla klagomål som anförts till den statliga regionförvaltningsmyndigheten eller Valvira och om de skadeanmälningar som gjorts till Patientförsäkringscentralen och som hänför sig till servicesedelsystemet.

Beställaren har rätt att meddela preciserande anvisningar och föreskrifter om servicens kvalitet och innehåll, och tjänsteproducenten ska iakttä dem.

6.5 Uppföljning och tillsyn

Tjänsteproducenten förbinder sig att vid behov hålla regelbundna uppföljningsmöten med beställaren och eventuella utvecklingssamtal om verksamhetens innehåll vid den tidpunkt som beställaren uppgett. Om det upprättas en promemoria eller ett protokoll över mötet, ska innehållet i promemorian på begäran bekräftas av vardera avtalsparten. Beställaren har rätt att göra årliga uppföljnings- och auditeringsbesök på önskat sätt. Beställaren har rätt att tillämpa också andra förfaranden för kvalitetskontroll. Tjänsteproducenten är skyldig att på egen bekostnad senast under följande vardag lämna beställaren alla uppgifter som beställaren begär och anser vara nödvändiga, i den mån uppgifterna kan lämnas. Tjänsteproducenten ska utan dröjsmål komplettera de uppgifter som saknas. Beställaren har rätt att föreskriva, i vilken uppgifterna ska lämnas.

Tjänsteproducenten ska ha en plan för egenkontroll enligt 19 § i lagen om behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården. Planen ska lämnas till beställaren i den form som beställaren anvisar utan dröjsmål, dock senast påföljande vardag efter begäran. Tjänsteproducenten förbinder sig att genomföra, upprätthålla och följa upp det program för egenkontroll som tjänsteproducenten utarbetat för att säkerställa kvaliteten på servicen. Planerna för egenkontroll ska vara uppdaterade och offentligt framlagda. Beställaren genomför, upprätthåller och följer upp egenkontrollen i enlighet med gällande lagstiftning, nationellt godkända rekommendationer och de allmänna förpliktelserna i fråga om service-sedlar i Borgå stad.

Borgå stad gör tillsynsbesök i tjänsteproducentens lokaler i enlighet med regionförvaltningsverkets och Valviras anvisningar och lagstiftning. Då är tjänsteproducenten skyldig att till Borgå stad lämna de uppgifter som behövs för genomförande av tillsynen. Tillsynsbesöken anmäls på förhand och besöket görs på den adress som tjänsteproducenten uppgett. Som mått på kvalitetskontrollen används tjänsteproducentens egenkontrollplan.

Tjänsteproducenten ska iaktta anmälningsskyldigheten enligt 48 och 49 § i socialvårdslagen, som förpliktar personalen att utan dröjsmål meddela den person som ansvarar för verksamheten om han/hon vid skötseln av sina uppgifter lägger märke till ett missförhållande eller en uppenbar risk för ett missförhållande vid tillhandahållandet av socialvård för klienten. Den person som tar emot anmälan ska anmäla ärendet till den ledande tjänsteinnehavaren inom Borgå stads socialvård samt till kontaktpersonen för serviceavtalet. Anmälan kan göras trots sekretessbestämmelserna.

Tjänsteproducenten åläggs att utan dröjsmål underrätta beställaren om olyckstillbud och risksituationer samt om sådana avvikelser som medför omedelbar fara eller hot om fara för klienten. Alla olyckstillbud och risksituationer samt avvikelser ska dokumenteras och följas upp systematiskt. Tjänsteproducenten ska på eget initiativ utan dröjsmål och senast inom

en (1) vardag från det att avvikelserna upptäcktes lämna beställaren uppgifter om de avvikelser som tjänsteproducenten observerat.

Tjänsteproducenten ska alltid i början av året lämna en verksamhetsplan och en verksamhetsberättelse till beställaren.

Tjänsteproducenten ska årligen utvärdera kvaliteten på enhetens boendeservice för äldre. För att utvärdera kvaliteten på tjänsterna ska tjänsteproducenten regelbundet samla in respons från dem som använder tjänsterna, deras anhöriga och närstående samt från personalen. En sammanfattning av utvärderingen ska lämnas till beställaren när resultaten är färdiga.

6.6 Inställd eller avbokad service

Tjänsteproducenten ansvarar för genomförandet av sina tjänster i enlighet med det avtal som ingåtts med klienten. Om tjänsteproducenten blir förhindrad att tillhandahålla en överenskommen tjänst, informerar tjänsteproducenten klienten om hindret så snart det är känt och kommer överens med klienten om en ersättande tjänst. Vid behov kan tjänsteproducenten kontakta den som beviljat servicesedel för en eventuell omorganisering av tjänsten.

Klienten kan också välja att byta tjänsteproducent eller att avstå från användning av servicesedel. Om klienten byter tjänsteproducent mitt under servicesedelns giltighetstid får tjänsteproducenten endast fakturera för de tjänster som har tillhandahållits. Då lämnar tjänsteproducenten fakturerings- och tjänstehändelseuppgifterna på samma sätt som vid reguljär fakturering.

Om servicen avbryts ska tjänsteproducenten underrätta den arbetstagare som ansvarar för servicesedelstjänsten om klientens eller en anhörigs önskemål.

Tjänsteproducenten ska avtala med klienten eller en anhörig om när klienten senast kan göra en avbokning så att avbokningen inte medför extra kostnader för klienten. Borgå stad rekommenderar en minimitid på en månad för avbrott i servicen. Det ska finnas en godtagbar orsak till avbokningar som görs senare än de skulle göras. I annat fall ska klienten betala kostnaderna för de tjänster som faller bort, eftersom Borgå stad inte är skyldig att ersätta kostnaderna för bortfall av tjänster.

6.7 Fel i tjänsten

Tjänsten anses vara felaktig om den avviker från de innehållskrav som nämns i den allmänna eller tjänstespecifika regelboken, i lagstiftningen eller i avtalet. Ansvaret för att tjänsterna tillhandahållas på ett högklassigt och omsorgsfullt sätt ligger hos

tjänsteproducenten (konsumentskyddslag (38/1978). Borgå stad ansvarar inte för tjänsteproducentens fel.

Tjänsten är felaktig också om den inte motsvarar de uppgifter som tjänsteproducenten på förhand har lämnat om sin verksamhet och som kan antas ha påverkat klientens beslut vid valet av tjänsteproducent. Samma sak gäller också uppgifter som lämnats om genomförandet av tjänsten (konsumentskyddslag 38/1978). I den allmänna delen av regelboken beskrivs de påföljder som är möjliga vid fel i tjänsten.

6.8 Skadeståndsskyldighet

Tjänsteproducenten svarar för skador som tjänsteproducenten orsakat klienter eller utomstående och som kan anses ha orsakats på det sätt som avses i skadeståndslagen, uppsåtligt eller av vållande. Tjänsteproducenten ska förbereda sig på skador genom tillräckliga ansvars- och olycksfallsförsäkringar som tryggar klientens rätt att få ersättning för personskador och saksador som tjänsteproducenten eventuellt orsakat kunden.

Borgå stad ansvarar inte för skada som klienten orsakats eller som klienten orsakat serviceproducenten eller någon annan.

6.9 Månadsrapport

I portalen palse.fi gör tjänsteproducenten en klientspecifik månadsrapport senast den femte dagen i följande månad. Om serviceboendet upphör mitt under rapporteringsperioden, görs månadsrapporten så snart som möjligt. På detta sätt förmedlas informationen om en ledig servicebostad till den som beviljar servicesedeln. Skrivandet av en månadsrapport är en förutsättning för faktureringen.

Tjänsteproducenten ska omedelbart informera klienten t.ex. om förändringar i boendet.

6.10 Tjänsteproducentens övriga skyldigheter och ansvar

Tjänsteproducenten ska upprätthålla ett gott anseende och bedriva sin verksamhet i enlighet med god företagssed eller andra samfundsnormer samt iaktta skatte-, bokförings- och annan samfundslagstiftning. Tjänsteproducenten ska i anställningsförhållandena för sina anställda följa den finska arbetslagstiftningen och bestämmelserna i kollektivavtal som är bindande inom branschen. Tjänsteproducenten ska informera beställaren om allmänna informations- och andra möten som ordnas för alla klienters anhöriga. Beställarens företrädare har rätt att delta i mötena.

6.11 Bestämmelser om avbrott i användningen av och fakturering av servicesedeltjänster

6.11.1 Fakturering av beställaren

Beställaren betalar ersättning för servicen enligt antalet använda vård dygn i servicehemmet. För frånvarodagar bestäms priset enligt följande:

- Klientens frivilliga eller oplanerade frånvaro (t.ex. resa). För tjänsten faktureras högst 5 dygn.
- Frånvaro under sjukhusperioder faktureras inte.
- Vid dödsfall avbryts faktureringen på dödsdagen.
- Ankomstdagen och avgångsdagen ingår i de dagar som tjänsteproducenten fakturerar för.

För en ny klient fakturerar servicehemmet för serviceboendet från den dag klienten flyttar in i servicehemmet.

Tjänsteproducenten fakturerar beställaren högst en gång per månad i efterhand i enlighet med servicesedelbeslutet. Betalningsvillkor är 14 dagar netto från mottagning av faktura. Dröjsmålsräntan är högst det som föreskrivs i räntelagen. Beställaren betalar varken faktureringsstillägg eller andra extra kostnader. Fakturan får inte innehålla klientens personuppgifter.

Tjänsteproducenten skickar fakturorna i första hand som e-fakturor. Fakturan ska innehålla mottagarens adress:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

EDI-kod: 0037106151210

E-fakturaoperatör: CGI (operatörskod 003703575029)

Om leverantören inte kan skicka fakturan som e-faktura, ska fakturan skickas till adressen:

Borgå stad
PB 785
00074 CGI

Borgå stad betalar inga tillkommande kontors-, boknings-, material- eller faktureringsavgifter.

Fakturan ska innehålla följande uppgifter, som är obligatoriska enligt mervärdesskattelagen:

- datum för utfärdandet,
- fakturans nummer (löpnummer)
- tjänsteproducentens identifieringsnummer för mervärdesskatt (FO-nummer)
- tjänsteproducentens namn och adress
- namn och adress på fakturans mottagare
- servicesedelportalens fakturareferens
- grund för skattefrihet, t.ex. skattefria social- och hälsovårdstjänster:
 - a) skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 130 a § i mervärdesskattelagen
 - b. skattefri försäljning av tjänster i form av socialvård enligt 37 § i mervärdesskattelagen
 - c) i en ändringsfaktura eller kreditfaktura en hänvisning till den ursprungliga fakturan

Om fakturan är bristfällig returnerar Borgå stad fakturan till tjänsteproducenten, vilket kan medföra dröjsmål i betalningen.

Serviceboendet ska faktureras månadsvis i efterskott senast den 15 dagen.

Sammanställningsfakturans referens, som bildas i palse.fi-portalen, ska användas som beställarens referens i den egentliga fakturan.

Faktureringen centraliseras på samma sätt för alla servicesedlar. Månadsrapport är en förutsättning för faktureringen.

6.11.2 Fakturering av klienten

Tjänsteproducenten fakturerar klienten för självriskandelen månatligen i efterskott. Klienten betalar hyran till tjänsteproducenten i enlighet med hyresavtalet. Om klienten inte betalar självriskandelen av tjänsteproducentens faktura, ska tjänsteproducenten själv ta hand om betalningsförhandlingar och eventuell indrivning. Borgå stad ansvarar inte för klientens eventuella obetalda självriskandelar.

7 Lagstiftning som reglerar servicen

1. Lag om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009)
2. Lag om privat socialservice (922/2011)
3. Lag om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
4. Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
5. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
6. Patientförsäkringslag (948/2019)
7. Hälso- och sjukvårdslag (1326/2010)
8. Socialvårdslag (710/1982 och 1301/2014)
9. Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
10. Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
11. Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
12. Arbetarskyddslag (738/2002)
13. Lag om planering av och statsunderstöd för social- och hälsovården (733/1992)
14. Personuppgiftslag (523/1999) [Tämä laki on kumottu L:lla 5.12.2018/1050, joka on voimassa 1.1.2019 alkaen.]
15. Konsumentskyddslag (38/1978)
16. Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999)
17. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
18. Förordning om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (564/1994)
19. Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (272/2005)
21. Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre (980/2012)
22. Lag om klienthandlingar inom socialvården (254/2015)

23. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (Allmän dataskyddsförordning)