



Tehostetun palvelu- asumisen palveluseteli

Palvelukohtainen sääntökirja

PORVOO  BORGÅ

Sisällys

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Soveltamisala | 3 |
| 2 | Asiakkaat | 3 |
| 3 | Palveluseteli | 4 |
| | 3.1 Palvelusetelijärjestelmä | 4 |
| | 3.2 Palvelusetelin myöntäminen | 4 |
| | 3.3 Sopimus..... | 5 |
| 4 | Palvelun sisältövaatimukset | 5 |
| | 4.1 Asuminen..... | 5 |
| | 4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma..... | 6 |
| | 4.3 Hoiva ja hoito..... | 6 |
| | 4.4 Ateriapalvelu..... | 8 |
| | 4.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu | 8 |
| | 4.6 Raha-asiat ja etuudet | 9 |
| 5 | Palveluntuottajan hinta..... | 9 |
| 6 | Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet..... | 9 |
| | 6.1 Tilat ja välineet..... | 9 |
| | 6.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset | 10 |
| | 6.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja | 11 |
| | 6.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalautte..... | 12 |
| | 6.5 Seuranta ja valvonta..... | 12 |
| | 6.6 Palvelun peruuntuminen | 14 |
| | 6.7 Palvelun virhe | 14 |
| | 6.8 Vahingonkorvausvelvollisuus..... | 14 |
| | 6.9 Kuukausiraportti..... | 15 |
| | 6.10 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut | 15 |
| | 6.11 Palvelusetelin keskeytyssäännöt ja laskutus | 15 |
| | 6.11.1 Tilaajan laskutus..... | 15 |
| | 6.11.2 Asiakkaan laskutus..... | 17 |
| 7 | Palvelua ohjaava lainsäädäntö..... | 17 |

1 Soveltamisala

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaisia asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua ja tukea päivittäisessä asumisessa.

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 vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluntuottajana. Tehostetussa palveluasumisessa turvataan asuminen asiakkaalle, joka tarvitsee runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti. Palveluun sisältyvät ympärivuorokautiset hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat. Asiakas asuu palveluyksikössä lähtökohtaisesti elämänsä loppuun saakka. Saattohoito sisältyy tehostettuun palveluasumiseen.

Tehostettu palveluasuminen voidaan järjestää kunnallisena omana tuotantona tai hankkia ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Porvoon vanhus- ja vammaispalvelut järjestävät tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

2 Asiakkaat

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät Porvoon tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet, ja jotka ovat valinneet tehostetun palveluasumisen palvelusetelin.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu ikäihmisten tehostetun palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan sekä tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon.

Palveluohjauksen viranhaltija ohjaa asiakasta tai hänen omaistaan palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa ikäihmisten tehostetun palveluasumisen asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa Porvoon ikäihmisten palvelujen myöntämisen perusteita, ja vastaa sisällöltään kunnan omaa palvelua sekä ostopalvelua. Palveluseteli voidaan tarjota määrärahan puitteissa asiakkaalle, joka on hyväksytty hakijaksi tehostettuun palveluasumiseen. Palveluohjaus Ruorin viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Palvelusetelin myöntämisperusteet:

- 1) Jatkuva runsas hoidon, huolenpidon ja valvonnan tarve ympärivuorokautisesti toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- 2) Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä tavallisen palveluasumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi.
- 3) Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon.

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan nettotulojen mukaan. Arvoa määriteltäessä huomioidaan:

- asiakkaan vastaavat tulot kuin kunnallista asiakasmaksua määritettäessä
- palvelun hinta on palveluntuottajan ilmoittama hinta ja vuokra

Palvelusetelin enimmäisarvo on 100 €/vrk.

Palvelusetelin arvo muuttuu, kun asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuu, palveluntuottaja muuttaa vuorokausihintaa tai Porvoon sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvon muuttamisesta.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää laskennassa hyväksytyt enimmäismäärät, muodostuu asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuus ylimenevästä määrästä. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirryneellä asiakkaalla ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, siirtyy asiakas Porvoon palvelujen piiriin.

3.3 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttajajohdossa oleva tehostetun palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, palvelun hinnasta ja irtisanomisesta noudattaen palvelusetelisääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen sääntökirjan ehtoja.

4 Palvelun sisältövaatimukset

4.1 Asuminen

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asiakkaan selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet.

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa sekä seuraa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista ja iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta RAI-toimintakykymitarilla.

4.3 Hoiva ja hoito

Tehostetun palveluasumisen asiakkaan hoidon, hoivan ja valvonnan tarve on jatkuvaa ja ympärivuorokautista. Henkilökunta toteuttaa kaikissa päivittäisissä toimissa kuntouttavaa työtä huomioiden asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Yksikössä tulee olla turva-/hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunta on saatavilla.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huolehditaan:

Perushoidolliset tehtävät

- a. Kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa/saunassa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parin siisteydestä huolehtiminen
- b. Asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen. Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan.

- c. Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen sekä ravitsemustilan seuranta

Lääkehoidon toteuttaminen

- a. palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- b. Lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- a. Terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- b. Tarvittavista seurannoista huolehtiminen (esim. RR, verensokerimittaukset)
- c. Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet (esim. haavahoitojen toteuttaminen) ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- d. Lääkärikontaktin järjestäminen
- e. Konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen terveydenhuollon palveluihin

Hoitotarvikkeet ja apuvälineet

- a. Asiakkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikejakelun hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavahoitotuotteet, määräytyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin hoitotarvikejakelun voimassa olevan ohjeen mukaisesti.
- b. Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.
- c. Apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnon tarkastus

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- a. Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- b. Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- c. Viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- d. Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille

- e. Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- f. Asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

4.4 Ateriapalvelu

- a. Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aterioita ei saa yhdistää.
- b. Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia ikäihmisten ravitsemuksen laatusuosituksia.
- c. Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat.
- d. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa ja ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa.
- e. Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 tuntia. Asiakkaille on tarjottava tarvittaessa välipaloja.
- f. Asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan säännöllisesti
- g. Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa
- h. Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- i. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palvelun tarjoajalta.

4.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määriteltä puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa.

Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

4.6 Raha-asiat ja etuudet

Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai hänen asianhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet esim. KELA:n etuudet.

Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta edunvalvonnan järjestämisessä.

5 Palveluntuottajan hinta

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Porvoon määrittelemällä tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palse.fi -portaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi alentaa tapauskohtaisesti. Hinnat ovat esillä www.palse.fi -portaalissa.

6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

6.1 Tilat ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Valviran myöntämä toimilupa ikäihmisten tehostettuun palveluasumiseen. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, terveystarkastaja). Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen.

Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Asukkaat kalustavat huoneensa itse. Palveluntarjoajalla tulee olla tarvittaessa mahdollisuus tarjota huoneeseen peruskalustus (hoitosänky, mikäli asiakkaan hoitoisuus sitä edellyttää ja yöpöytä). Hoitosänky ja yöpöytä sisältyvät vuokraan.

Mikäli asiakas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä edellyttää. Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan. Yksikössä on mahdollisuus eristyksen järjestämiseen asukashuoneessa esim. epidemian tai sairaalabakteeritartunnan saaneiden hoitamiseksi.

6.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Henkilöstöllä on lain Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja/tai lain terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) mukainen kelpoisuus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palveluntuottajalla on valtakunnallisten suositusten, lain ja asetusten mukainen määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun ja valvontaviranomaisten antamaan toimilupaan.

Yksikön vastuuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön. Tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuorossa.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on työntekijöitä, jotka täyttävät vaaditut kelpoisuusvaatimukset. Suositeltu henkilöstömitoitusta tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoitusta tulee täytyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoivaavustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoivaavustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä.

Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös palse.fi -portaaliin.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

6.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Porvoo on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja niiden käsittelijä Porvoon puolesta ja lukuun.

Palveluntuottajalla tulee olla tietoturvasuunnitelma ja ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla.

Arkistointisuunnitelma ja rekisteriseloste ovat olemassa ja ajantasaiset. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Porvoon antamia ohjeita. Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava. Asiakastiedot ja asiakirjat on säilytettävä asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sääntökirjan vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta (esim. EU:n yleinen tietosuoja-asetus EU 2016/679).

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot dokumentoituna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakirjamerkinnot on allekirjoitettava. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Porvoon arkistoon

erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

6.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Porvoon kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palvelun on aina vastattava alalla yleisesti edellytettyä ja noudatettavaa tasoa tai standardia sekä hyviä hoitokäytäntöjä. Palvelun on aina turvattava asiakas- ja potilasturvallisuus sekä -hyvinvointi. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Palvelujen sisällön ja laadun on täytettävä voimassa olevat lupaehtot. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Porvoon kaupungille palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Porvoon kaupungille mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Porvoon kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Porvoon kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Tilaajalla on oikeus antaa palvelun laatua ja palvelun sisältöä osoittavia tarkentavia ohjeita ja määräyksiä, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

6.5 Seuranta ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu käymään tilaajan kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Mikäli kokouksesta laaditaan muistio tai pöytäkirja, on sen sisältö molempien sopijapuolten vaadittaessa vahvistettava. Tilaajalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Tilaajalla on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja. Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa omalla kustannuksellaan tilaajalle kaikki tilaajan pyytämät ja sen tarpeelliseksi arvioimansa tiedot viimeistään seuravan arkipäivän kuluessa, mikäli tieto on annettavissa. Palveluntuottajan on

täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä. Tilaajalla on oikeus osoittaa tietojen luovutusmuoto.

Palveluntuottajalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 19 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma, joka on toimitettava tilaajalle sen osoittamassa muodossa viipymättä, kuitenkin viimeistään pyyntöä seuraavan arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan, ylläpitämään ja seuraamaan palvelun laadun varmistamiseksi laatimaansa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmien tulee olla ajan tasalla ja julkisesti nähtävällä. Tilaaja toteuttaa, ylläpitää ja seuraa omavalvontaa voimassa olevan lainsäädännön, kansallisesti hyväksytyjen suositusten sekä Porvoon kaupungin palvelusetelien yleisten velvoitteiden mukaisesti.

Porvoon kaupunki tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Porvoon kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä Porvoon kaupungin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat tulee dokumentoida ja seurata systemaattisesti. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti annettava tiedot havaitsemistaan palvelupoikkeamista tilaajalle viipymättä ja viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa poikkeaman havaitsemisesta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa toimintasuunnitelma ja toimintakertomus aina vuoden alussa tilaajalle.

Palveluntuottajan on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien asumispalvelujen laatua yksikössään. Palvelujen laadun arvioimiseksi palveluntuottajan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltään. Yhteenveto arvioinnista on toimitettava tilaajalle tulosten valmistuttua.

6.6 Palvelun peruuntuminen

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

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan tai hänen omaisensa toivomuksesta palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä palvelusetelipalvelusta vastaavalle työntekijälle.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Porvoon kaupunki suosittaa palvelun keskeytyksen vähimmäisajaksi yhtä kuukautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Porvoon kaupungilla ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä palvelusta.

6.7 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Porvoon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

6.8 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin

vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Porvoon kaupunki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta

6.9 Kuukausiraportti

Palveluntuottaja tekee palse.fi -portaalissa asiakaskohtaisen kuukausiraportin seuraavan kuun viidenteen päivään mennessä. Jos palveluasuminen päättyy kesken raportointijakson, kuukausiraportti tehdään mahdollisimman pian. Näin tieto vapautuneesta palveluasunnosta välittyy palvelusetelin myöntäjälle. Kuukausiraportin tekeminen on edellytys laskutukselle.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan esim. asumisessa tapahtuvista muutoksista välittömästi.

6.10 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Palveluntuottajan on ylläpidettävä hyvää mainetta ja harjoitettava toimintaansa hyvän yrityk- tai muun yhteisötavan mukaisesti ja noudatettava vero-, kirjanpito- ja muuta yhteisölainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava käyttämiensä työntekijöiden työsuhteissa Suomen työlainsäädäntöä ja alalla sitovien työehtosopimusten määräyksiä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle yleisistä kaikkien asiakkaiden omaisille järjestetyistä tiedotus- yms. tilaisuuksista, ja tilaajan edustajalla on oikeus halutessaan osallistua tilaisuuksiin.

6.11 Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus

6.11.1 Tilaajan laskutus

Tilaaja suorittaa palveluista korvauksen palvelukodille käytettyjen hoitovuorokausien mukaan. Poissaolopäivistä hinta määräytyy seuraavasti:

- Asiakkaan omaehtoinen tai suunnittelematon poissaolo (esim. matka). Palvelusta laskutetaan enintään 5 vrk.
- Sairaalajakson aikaisista poissaoloista ei laskuteta.
- Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään kuolinpäivänä.
- Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

Uudesta asiakkaasta alkaa palveluasumismaksu palvelukodille siitä päivästä, jolloin hän muuttaa palvelukotiin.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palveluseteli-päätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Porvoon kaupunki
PL 785
00074 CGI

OVT-tunnus: 0037106151210

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Porvoon kaupunki
PL 785
00074 CGI

Porvoon kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkin-

nät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut:
 - a. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - b. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Porvoon kaupunki palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palveluasuminen tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Palse.fi -portaalissa muodostettu koontilaskuviite laitetaan tilaajan viitteeksi varsinaiselle laskulle.

Laskutus tulee keskitetyksi samalla tavalla koskien kaikkia palveluseleitä. Kuukausiraportti on edellytys laskutukselle.

6.11.2 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden kuukausittain jälkikäteen. Asiakas maksaa vuokran palveluntuottajalle vuokrasopimuksen mukaisesti. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Porvoon kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvakuutuslaki (948/2019)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Henkilötietolaki (523/1999)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (272/2005)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
22. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
23. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679