



**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Palvelusetelin sääntökirja

Vammaisten palveluasumisen palveluseteli

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 7.12.2022 § 293



Sisällysluettelo

1 Vammaispalvelun palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....	2
2 Vammaisten asumispalvelujen sisältö ja myöntämisen perusteet	2
2.1 Tuettu asuminen	3
2.2 Palveluasuminen	3
2.3 Tehostettu palveluasuminen.....	3
3 Palvelun sisältövaatimukset	3
4 Hyvinvointialueen tietojen luovutus palvelun tuottajalle	5
5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	5
5.1 Hoitopäivän hinta	5
5.2 Asiakkaan hoivan tarpeen uudelleen määrittely.....	6
6 Asiakasmaksut.....	6
7 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	7
8 Sopimus.....	7
9 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet	7
9.1 Yleisvaatimukset.....	7
9.2 Tilat ja toimintaympäristö	8
9.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	8
9.4 Rajoitustoimenpiteet	9
9.5 Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus	9
9.6 Kuukausiraportti.....	9
9.7 Palvelun peruuntuminen.....	9
9.8 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	10
9.9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	10
9.10 Palvelun virhe	11
9.11 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojat.....	11
9.12 Vahingonkorvausvelvollisuus	12
9.13 Laskutus	12



Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

1 Vammaispalvelun palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalveluasetuksen 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Vaikeavammaisuutta määriteltäessä ja arvioitaessa henkilön oikeutta palveluasumiseen, ei mitään vammaisryhmää voida sulkea säännöksen soveltamisen ulkopuolelle. Kehitysvammaisille henkilöille asumispalvelua myönnetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella.

Vammaispalvelulain ja erityishuollon palveluasuminen kuuluu hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut tai erityishuoltolain myöntämiskriteerit. Hyvinvointialue ei voi määrärahojen puutteeseen vedoten evätä palvelun saantia. Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta.

Vammaispalvelulain ympärivuorokautinen yksityisten palveluntuottajien tarjoama hoiva toteutetaan asiakkaille jatkossa pääasiassa palvelusetelillä. Työ- ja elinkeinoministeriön ohjeen mukaan hankintalaki (1397/2016) ei vaadi kilpailuttamaan vammaispalveluja silloin, kun ne toteutetaan muutoin kuin hankintoina. Oman julkisen palvelutuotannon ohella vaihtoehtona on käyttää palveluseteliä tai henkilökohtaisen budjetin kaltaista menettelyä, jolloin loppuasiakas itse valitsee palveluntarjoajan.

2 Vammaisten asumispalvelujen sisältö ja myöntämisen perusteet

Vammaispalveluiden asumispalvelun palvelusetelillä kehitysvammaisille ja vaikeavammaisille asiakkaalle voidaan hankkia kolmen tasoista asumispalvelua vammaispalvelulain mukaisessa asumispalvelussa: tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen.



2.1 Tuettu asuminen

Tuetussa asumisessa henkilö asuu omassa kodissaan ja saa yksilöllistä apua ja tukea tarpeensa mukaan. Tuetussa asumisessa tukipalvelut järjestetään asiakkaan kotiin. Tukipalveluja voivat olla esimerkiksi ateriapalvelut ja turvapalvelut.

2.2 Palveluasuminen

Palveluasumisessa oleva henkilö ei pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta tarvitsee asumiseensa päivittäin henkilökunnan apua, tukea ja ohjausta. Palveluasumisessa tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus itsenäiseen elämään töineen, opiskeluineen ja harrastuksineen turvallisessa ja tuetussa kotiympäristössä. Ohjaajat noudattavat työssään kuntouttavaa työtettä ja ovat asiakkaiden apuna ja tukena arjen toiminnoissa.

Lisäksi palveluasumisessa on käytössä asiakaskohtaiseen harkintaan perustuen yksikössä tapahtuvan päivätoiminnan/päivähoidon palveluseteli, mikäli asiakas ei osallistu yksikön ulkopuoliseen päivä- tai työtoimintaan.

2.3 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen on ympärivuorokautista hoivaa- ja huolenpitoa sisältää henkilökunnan tuen ja ohjauksen kaikkina vuorokauden aikoina. Tehostettu palveluasuminen sopii henkilölle, joka tarvitsee runsaasti apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan.

Tavoitteena on tarjota henkilöille tasavertaiset mahdollisuudet osallistua ja ylläpitää asumiseen liittyviä taitoja kodinomaisessa ympäristössä sekä mahdollistaa asiakkaiden yhteiskunnallinen osallistuminen. Avun ja ohjauksen tarve voi olla sekä fyysistä ja/tai psyykkistä sekä valvontaa.

Tehostettu palveluasuminen voidaan järjestää osto palveluna palvelusetelillä yksityisiltä palveluntuottajilta, jotka pystyvät tarjoamaan palvelun. Palvelun tarkempi sisältö neuvotellaan aina erikseen palveluntuottajan kanssa. Palvelusetelillä voidaan järjestää myös tilapäishoitoa sitä tarvitseville asiakkaille.

3 Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelujen asumispalvelua järjestetään henkilöille, jotka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsevat toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Asumispalvelun asiakkaat tarvitsevat ympärivuorokautista hoivaa, ohjausta, tukea ja valvontaa. Asumispalveluissa tuetaan asiakkaan omatoimisuutta ja luodaan turvallinen, sekä esteetön asumisympäristö.

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville. Asiakkaiden yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, saatavilla. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.



Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala.

Asumispalveluissa korostetaan elämänlaadun merkitystä, vahvistetaan elämän merkityksellisyyttä ja tuetaan hyvinvointia asiakkaiden elämän kaikilla osa-alueilla. Asumispalveluyksikön tulee tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja päätöksen tekoa, kuntoutumista, elämänhallintaa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Palveluissa tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja vahvistaa asiakkaan elämänlaatua, itsemääräämisoikeutta sekä kunnioittaa yksityisyyttä. Palvelusuunnitelmassa tulee huomioida se, että palvelujen ja kuntoutumisen tavoitteena on asiakkaan itsenäinen tai mahdollisimman itsenäinen asuminen.

Hoitoyksikön tulee mahdollistaa se, että asiakas voi asua yksikössä elämänsä loppuun asti. Palveluyksikössä kiinnitetään erityistä huomiota laadukkaaseen saattohoitoon. Saattohoito toteutetaan asiakasta ja omaisia tukien.

Vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella sekä turvapalvelut. Asiakkaan päivittäisestä hygieniasta huolehditaan ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Hygieniassa huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito.

Asiakasta avustetaan wc-käynneissä ja muussa henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa tarpeen mukaan siten, että hänen yksityisyytensä turvataan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkähoidosta. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, niiden jakelu on huolehdittu ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa lääkkeet itse. Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä ja periä niistä asiakkaalta maksun. Maksukäytännöstä tulee tiedottaa asiakasta etukäteen. Halutessaan asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluita.

Hyvinvointialue järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa hyvinvointialueen hoitotarvikejakelusta maksuttomat hoitotarvikkeet hyvinvointialueen hoitotarvike-jakeluohjeen mukaisesti.

Asiakkaalle annettavien palveluiden tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta (812/2000) Asiakaslain mukaisesti. Asiakkailta tulee olla hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle tulee olla nimettynä omatyöntekijä. Annettava palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön tarjoamaan toimintaan. Palveluyksikkö avustaa asiakasta kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan järjestämisessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan kanssa yhdessä sopien. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut. Niistä tulee tiedottaa etukäteen.



Asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä, jos omaisilla ei ole siihen mahdollisuutta.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla ja antaa tarvittaessa riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen. Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaiden raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

4 Hyvinvointialueen tietojen luovutus palvelun tuottajalle

Hyvinvointialue selvittää asiakkaan palvelun tarpeen ja antaa palvelun tuottamisen kannalta oleelliset tiedot palveluntuottajalle.

5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

5.1 Hoitopäivän hinta

Hyvinvointialueen käyttämien vammaispalvelujen asumispalvelun palvelusetelin arvot päätetään hyvinvointialueen hallituksessa. Vammaispalvelujen asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia eri tasoista asumista asiakkaan palvelutarpeesta riippuen: tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Palvelusetelillä voidaan hankkia myös tilapäishoitoa.

Vammaisten palveluasumisen palvelusetelin arvo on 27 - 580 €/vrk. Palvelustelein arvo määritellään asiakaskohtaisesti yksilöllisesti palvelutarvetta vastaavaksi. Asiakkaan palvelu- ja tuentarpeeseen perustuva palvelusetelin arvo määritellään vammaispalveluissa yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palvelun tuottajan kanssa ja perustuu aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin.

Asiakkaalle tehdään aina lakisääteinen palvelusuunnitelma. Tarvittaessa palveluseteliasia voidaan viedä moniammatillisen SAS-työryhmän arvioitavaksi. Asiakas saa palvelusetelistä vammaispalveluiden sosiaalityöntekijän tai vammaispalvelupäällikön tekemän viranhaltijapäätöksen.

Ennen muutosta myönnettyjen palveluseteleiden arvoon muutos ei vaikuta. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä.

Hyväksytyjen palveluntuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun. Asiakas valitsee palveluntuottajan.



5.2 Asiakkaan hoivan tarpeen uudelleen määrittely

Asiakkaan hoivan tarpeen muuttuessa, voidaan palvelusetelin arvoa määrittää uudelleen yhteistyössä hyvinvointi alueen vammaispalvelujen palveluohjaajan ja/ tai sosiaalityöntekijän kanssa.

Palvelusuunnitelman päivitys ja palvelusetelin arvon uudelleen määrittäminen tehdään ilman tarpeetonta viivytystä.

Yhteydenotot hoivan tarpeen muuttuessa palvelusuunnitelman päivittämistä varten Etelä-Savon hyvinvointialueen (jatkossa hyvinvointialueen) vammaispalveluihin.

6 Asiakasmaksut

Vammaisilta henkilöiltä ei voida periä maksuja koskien asumispalvelussa tai palveluasumisessa toteutettavasta hoivasta- ja huolenpidosta. Palveluseteli kattaa hoivan - ja huolenpidon kustannukset. Henkilökunnan antamasta hoivasta ei voida periä maksua. Palveluntuottaja voi periä ylläpidon korvausta asiakkaalta. Lain tarkoittamaa ylläpitoa ovat sellaiset palvelut ja tukitoimet, joita järjestetään riippumatta henkilön vaikeavammaisuudesta tai hänen erityshuollon tarpeestaan.

Asumispalveluyksikön asiakas / palveluasumisyksikön asiakas vastaa itse seuraavista kustannuksista:

- asumiskustannukset, mm. vuokra
- aterioiden kustannukset
- lääkkeet
- hoitotarvikkeet
- henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet
- vaatteet, tms. henkilökohtaisia tarvikkeet
- terveydenhuolto, esim. terveystieteiden maksut
- sairaala- ja laitoshoidon
- hammashuolto ja silmälasit
- asumisyksikön ulkopuolinen työ- ja päivätoiminta
- asunnon irtaimisto kuten huonekalut, verhot, valaisimet ja liinavaatteet

Aterioista ja ylläpidosta voidaan periä enintään hyvinvointialueen hallituksen vuosittain määrittämät maksut. Ylläpitomaksu pitää sisällään asunnon yhteydessä järjestettävästä ylläpidosta (kuten siivous, vaatehuolto, henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet) muodostuneet kustannukset.



7 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
7. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
9. Työturvallisuuslaki (738/2002)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
11. Henkilötietolaki (523/1999)
12. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
13. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
14. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
15. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
16. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) 817/2015
17. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) 804/2015)
18. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
19. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

8 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva asumispalveluiden / palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

9 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

9.1 Yleisvaatimukset

Yksityiseltä palveluntuottajalta edellytetään vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua annettuihin laatusuosituksiin ja lakeihin. Palvelun tulee muutenkin noudattaa yleisesti hyväksytyjä sekä voimassa olevia vammaisten henkilöiden hoitoa ja palveluja koskevia suosituksia.



9.2 Tilat ja toimintaympäristö

Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen. Asiakkaan on pystyttävä liikkumaan apuvälinein esteettömästi ja vaivattomasti. Tilaratkaisuissa on huomioitava se, että asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen. Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa tiloihin, joissa ympärivuorokautista asumispalvelua toteutetaan. Ei- ympärivuorokautinen asumispalvelu on ilmoituksenvaraista toimintaa.

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

Palveluntuottajan edellytetään hankkivan sähkösäätöisen hoivasängyn, jos asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää. Muutoin asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan.

9.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Ohjatun ja tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Asumisyksiköissä noudatetaan hyvinvointialueen palveluasumisen lääkehoito- suunnitelmaa. Lääkehoidon suunnitelman toteuttamisesta vastaa palveluntuottaja. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on tarkasti määritelty.

Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki- ja/tai Suosikki-rekisteristä. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avun, hoidon, tuen ja ohjauksen tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

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

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palse.fi -portaalissa.

9.4 Rajoitustoimenpiteet

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää sosiaalihoitolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitettussa palveluasumisessa silloin kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee tapahtua kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti, samoin rajoitustoimenpiteeseen liittyvä kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto.

9.5 Sosiaalihoitolain 48 ja 49 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihoitolain (1301/2014) 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihoillon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihoillon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointi alueen sosiaalipalveluiden johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Yhteystiedot:

Etelä-Savon hyvinvointialueen kirjaamo
kirjaamo@etelasavonha.fi
Porrassalmenkatu 35 - 37, 50100 Mikkeli

9.6 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 asumisessa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällöin palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä arvioi ja tarvittaessa määrittelee palvelusetelin arvon uudelleen.

9.7 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovittuun palveluun, 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.



Hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta asiakkaan terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Hyvinvointialue ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana. Näissä tilanteissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys hyvinvointialueen vammaispalveluihin.

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.

9.8 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää kohdassa 22.3 ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

9.9 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Hyvinvointialue tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvonta- suunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajien kanssa tapaamisia, joihin palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan.

9.10 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). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, 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.

9.11 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti hyvinvointialue on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja käsittelijä. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma- 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. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja asiakirjojen ja niissä olevien tietojen luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä hyvinvointi alueen antamia ohjeita. Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava. Asiakastiedot ja asiakirjat on säilytettävä asianmukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot kirjattuna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakirjamerkinnät 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.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Mikäli palveluntuottajalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä em. käytännöt koskevat salassapidon ja tietoturvan osalta myös sähköistä asiakastietojärjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Palveluntuottaja ja hyvinvointi alue sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtävälueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmasta.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Palveluntuottajan tulee heti palvelusetelipalvelun päättyessä tallentaa kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat sähköisesti Palse.fi -portaalin kautta hyvinvointi alueen asiakas/potilasrekisteriin. Jollei tämä ole perustellusta teknisestä tai toiminnallisesta syystä mahdollista, tulee palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitajakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa hyvinvointialueelle. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Lisäksi palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

9.12 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille sopimusoikeudellisen lainsäädännön (kuluttajansuojalaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti aiheuttamistaan vahingoista. Palveluntuottaja vastaa ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti, jos vahingon voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävän vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Hyvinvointi alue ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

9.13 Laskutus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisasiheessä sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT tunnus: TE003732213158

Välittäjätnunus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: TietoEVRY Oyj

Y-tunnus: 3221315-8

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan joko sähköpostilla

ostolaskut@etelasavonha.fi tai osoitteella:

Etelä-Savon hyvinvointialue
Talouspalvelut
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli

Laskussa tulee olla viitetietona tilaajan nimi

Hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- 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 terveystilapalvelut:
 - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 30 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutus tulee keskitetyksi samalla tavalla koskien kaikkia palveluseteleitä. Kuukausiraportti on edellytys laskutukselle.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli
Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna
Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki
Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



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

- Asiakkaan omaehtoinen tai suunnittelematon poissaolo, esim. matkan, johdosta: palvelusta laskutetaan enintään 5 vuorokaudelta
- Muissa suunnitelluissa poissaoloissa esim. palvelusuunnitelmaan kirjattu kuntoutusjakso: palvelusta laskutetaan 0 pv
- Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä
- Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä

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