



*Suupohjan peruspalvelu-
liikelaitoskuntayhtymä*

Ikäihmisten asumispalvelujen palveluseleiden sääntökirja

Palveluasuminen
Tehostettu palveluasuminen
Lyhytaikainen tehostettu palveluasuminen

1.4.2021 alkaen

Sisällys

I.	SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	1
1	Soveltamisala	1
2	Palveluseteli.....	1
3	Määritelmät.....	1
4	Asiakkaan asema	2
5	Asiakkaan oikeusturva	3
5.1	Oikaisuvaatimus perusturvalautakunnalle	3
5.2	Reklamaatio ja palaute palveluntuottajalle	4
5.3	Palvelun virhe ja viivästys	4
5.4	Oikaisu/hyvitys palvelun virheestä ja viivästyksestä	4
5.5	Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	4
5.6	Vahingonkorvaus	4
5.7	Sopimuksen purku	5
5.8	Erimielisyyksien ratkaiseminen	5
5.9	Muistutukset ja kantelut	5
6	Sairausvakuutuskorvaus.....	5
7	Palveluntuottajan veloitteet	5
7.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä	5
7.2	Hakemuksen hylkäämisperusteet	6
7.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet	7
7.3.1	Säädösten ja ohjeiden noudattamisveloite	7
7.3.2	Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen.....	9
7.3.3	Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi.....	10
7.4	Palvelusopimus.....	11
7.5	Palvelutapahtumien kirjaaminen palse.fi -portaaliin.....	11
7.6	Asiakasasiakirjat.....	11
7.7	Tietoturva ja tietosuoja.....	12
7.7.1	Tietoturvaloukkaus.....	13
8	Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen.....	13
9	LLKY:n veloitteet.....	14
10	Valvonta.....	15
11	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
12	Verotus	16
12.1	Tuloverotus.....	16
12.2	Arvonlisäverotus	16
13	Laskutus	17
13.1	Laskutus LLKY:ltä.....	17
13.2	Laskutus asiakkaalta.....	18

14	Palvelusetelioikeuden päätyminen	19
15	Palvelusetelin käytöstä luopuminen	19
16	Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen	19
17	Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	20
II. SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA		22
18	Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi	22
19	Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo	22
20	Hoitopäivän hinta	23
21	Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus	23
22	Palvelukodin valinta ja asiakkuuden sopiminen.....	27
23	Mitä palvelusetelillä hankittu palvelu kattaa ja ei kata.....	28
24	Palveluseteliasiakkaat.....	28
25	Tilat, laitteet, välineet ja hoitotarvikkeet.....	29
26	Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset.....	30
27	Hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja hoitotyön kirjaukset	32
28	Palvelun sisältövaatimukset	33
28.1	Asuminen.....	33
28.2	Hoidon ja hoivan palvelut.....	34
28.2.1	Hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtiminen	34
28.2.2	Ravitsemuksesta huolehtiminen	34
28.2.3	Terveystilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen ohjaus ja hoito	34
28.2.4	Lääkehuolto- ja hoito	35
28.2.5	Arkikuntoutus.....	35
28.2.6	Elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito.....	36
28.2.7	Yhteistyö asukkaan omaisten ja läheisten kanssa	36
28.3	Tukipalvelut	37
28.3.1	Ateriat.....	37
28.3.2	Siivous.....	37
28.3.3	Pyykki- ja vaatehuolto.....	38
28.3.4	Asiointit.....	38
28.3.5	Asukkaan raha-asioiden hoitaminen	38
28.3.6	Turvallisuus	38
Liite 1. Henkilötietojen käsittelysopimus – Palvelusetelit		40
Liite 2. Yhteystiedot ja toimipisteiden aukioloajat.....		42

I. SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä (jäljempänä LLKY) järjestää palveluasumista, tehostettua palveluasumista ja lyhytaikaista tehostettua palveluasumista asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa LLKY asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityisen palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun se hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä.

2 Palveluseteli

Palveluseteleiden käyttöä kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä yksityisissä sosiaali- ja terveystalveluissa säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009).

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää LLKY:n järjestämisvastuulla olevia lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa palveluntuottaja LLKY:n ylläpitämästä palveluntuottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu LLKY:n viranhaltijan tekemään palvelutarpeen arvioon. LLKY ei peri palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusetelillä myönnetystä palvelusta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä LLKY ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan, vaan kyse on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta.

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. LLKY asettaa palvelusetelipalvelulle hintakatton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo ja hintakatto määritetään sääntökirjan palvelukohtaisissa osissa.

3 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, jolle palveluseteli on myönnetty.

Palveluasumisella tarkoitetaan asumismuotoa, jossa yksikön henkilökunta huolehtii asiakkaan tarpeen mukaisesta huolenpidosta ja hoidosta aamu- ja iltavuorossa. Asiakkaan toimintakyky on selvästi alentunut ja hän tarvitsee seurantaa, ohjausta ja/tai apua useita kertoja päivässä. Asiakas selviytyy kuitenkin yöaikaan ilman henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa (tarvittaessa yöpartiokäynnit).

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan ympärivuorokautista asumismuotoa asiakkaille, jotka tarvitsevat runsaasti huolenpitoa, hoivaa, valvontaa ja ohjausta. Henkilökunta on yksikössä paikalla

ympäri vuorokauden. Asiakkaan toimintakyky on merkittävästi alentunut, eikä hän enää selviydy kotonaan turvallisesti kotiin annettavien palveluiden ja muiden tukitoimien turvin esimerkiksi muistisairaudeen vuoksi.

Lyhytaikaisella tehostetulla palveluasumisella (intervallihoito) tarkoitetaan määräaikaista, kertaluontoista tai toistuvaa kuntouttavaa kokovuorokautista jaksoa tehostetun palveluasumisen yksikössä. Jaksoilla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja/tai omaishoitoa sekä asiakkaan toipumista ja kuntoutumista akuutin sairauden/sairaalahoidon jälkeen.

Palvelusetelillä tarkoitetaan LLKY:n asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset LLKY:n ennalta määräämään palvelusetelin arvoon asti.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy LLKY:n määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun laissa (734/1992) säädettyllä tavalla (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain muuttamisesta 106/2014).

Tasasuuruksella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruksen palvelusetelin arvoon.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota LLKY:n myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoito ja kuntoutussuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii palveluntuottajalta oma-aloitteisesti ja maksaa hankkimansa palvelut itse.

Tilajalla tarkoitetaan Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymää (LLKY), palveluiden tilaajaa.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan itsenäistä ammatinharjoittajaa tai yksityistä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja tuottavaa yritystä, yhdistystä, järjestöä tai yhteisöä, jonka LLKY on hyväksynyt palveluntuottajaksi.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla LLKY asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. LLKY velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu LLKY:ään.

4 Asiakkaan asema

LLKY voi tarjota ikäihmisten asumispalvelujen palveluseteliä asiakkaille, jotka täyttävät LLKY:n johdokunnan vahvistamat ko. palvelun myöntämisen perusteet.

Palvelusetelin myöntämisen edellytykset

- Asiakas täyttää palvelun saamisen myöntämisen perusteet
- Asiakkaan tarvitsemaan palveluun on saatavilla palveluseteli (= palvelusetelivaihtoehto on olemassa)
- Asiakas valitsee palvelun toteutustavaksi palvelusetelin
- Asiakas kykenee vastaamaan palveluidensa järjestämisestä palvelusetelillä

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain LLKY:n hyväksymien palveluntuottajien tuottamien, tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen. Palveluseteli on saajalleen henkilökohtainen, eikä sitä voi käyttää muuhun kuin palvelusetelillä myönnettyyn palveluun. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin LLKY järjestää palvelut muulla tavoin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta, sekä muulla tavoin järjestettävän vastaavan palvelun asiakasmaksusta.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot LLKY:lle. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakaslaki (812/2000) määrittelee ne viranomaiset ja yksiköt, jotka ovat velvollisia antamaan hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. LLKY:llä on tekninen käyttöyhteys etuustietojärjestelmiin (Kelmu, tulorekisteri).

Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytössä ottamalla yhteyttä asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti palveluntuottajan LLKY:n ylläpitämästä palveluntuottajalistasta ja solmii palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusetelipalvelun tuottamisesta. Asiakas voi ostaa tuottajalta palvelusetelissä mainitun palvelun palvelusetelin voimassaolon aikana. Palveluseteliä ei voi säästää ja käyttää muuna ajanjaksona. Palveluseteliä ei myöskään voi siirtää toiselle henkilölle.

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista. Asiakas voi kuitenkin omakustanteisesti ostaa palveluntuottajalta mahdollisesti tarvitsemiaan lisäpalveluita.

Asiakkaalla on aina oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Näissä tilanteissa asiakkaan tulee irtisanoa sopimus, jonka hän on tehnyt palveluntuottajan kanssa, sekä ilmoittaa sopimuksen irtisanomisesta myös LLKY:n asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin, josta käsin asiakkaan palvelut järjestetään yhteistyössä SAS – työryhmän kanssa. Asiakas ohjataan joko toisen palveluntuottajan asiakkaaksi tai LLKY:n muulla tavalla järjestämien palveluiden piiriin. Vaihto tapahtuu yleensä saattaen vaihtaen palveluntuottajalta toiselle.

Oikeus palveluseteliin päättyy, kun asiakas siirtyy omaishoitoon, kotihoitoon, perhehoitoon, LLKY:n omaan tai ostopalveluyksikköön tai hän kuolee.

Mikäli LLKY lakkauttaa asumispalvelujen tuottamisen palvelusetelillä, asiakkaan oikeus hänelle myönnettyihin palveluihin säilyy. Tällaisessa tapauksessa ko. palvelut järjestetään hänelle muulla tavalla

5 Asiakkaan oikeusturva

5.1 Oikaisuvaatimus perusturvalautakunnalle

Asiakas voi hakea muutosta palveluseteliä koskevaan viranhaltijapäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan LLKY:n perusturvalautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan palvelusetelipäätöksessä. Perusturvalautakunnan oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan

muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen, siten kuin laissa oikeudenkäynnistä hallintoasioissa (808/2019) säädetään.

5.2 Reklamaatio ja palaute palveluntuottajalle

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa palvelun virheestä ja viivästyksestä suoraan palveluntuottajalle asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai viivästyksittä (viimeistään 2 viikon kuluessa) asian kiireellisyydestä riippuen. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. LLKY ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

5.3 Palvelun virhe ja viivästys

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun laadusta ja sisällöstä on sovittu, siinä on virhe. Palvelussa on virhe myös, jos palveluntuottaja on markkinoinut palveluitaan virheellisesti. Palvelu on viivästynyt, jos sitä ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

5.4 Oikaisu/hyvitys palvelun virheestä ja viivästyksestä

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

5.5 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta, jos siinä on esiintynyt virhe tai viivästys. Asiakkaalla on velvollisuus näissä tilanteissa reklamoida LLKY:lle, jolloin LLKY pyytää vastineen asiasta palveluntuottajalta. Mikäli LLKY hyväksyy palveluntuottajan antaman vastineen, ko. suoritusta vastaava palvelusetelin arvo korvataan palveluntuottajalle.

5.6 Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Välittömät vahingot ovat vahingon oikaisemistoimista aiheutuneita kuluja. Tällaisia ovat esimerkiksi sairaalakulut ja esineen korvauskulut.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

5.7 Sopimuksen purku

Asiakkaalla on oikeus purkaa palveluntuottajan kanssa tekemänsä sopimus ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

5.8 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. LLKY ei osallistu sopimusriitojen käsittelyyn.

5.9 Muistutukset ja kantelut

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle (LLKY:n terveystalajohtaja) tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle (AVI, Valvira).

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (LLKY:n sosiaalipalvelujohtaja). Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliamiehen. Palvelusetelituottajan tulee ohjata potilasta/asiakasta yhteydenotossa potilas- ja/tai sosiaaliamieheen sekä neuvoa muistutus- ja kantelumennettelystä. Sosiaalihuollon palvelusetelituottajan sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman tulee sisältää sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista.

Terveydenhuollon potilasvahingot tutkitaan ja käsitellään potilasvahinkolain (585/1986) mukaisessa järjestyksessä.

6 Sairausvakuutuskorvaus

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta palvelusetelin omavastuusuuteen.

7 Palveluntuottajan velvoitteet

7.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä

Haku palveluntuottajaksi on jatkuva.

Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä sähköinen hakemus osoitteessa www.palse.fi. Hakeutuminen edellyttää rekisteröitymistä ja kirjautumista palse.fi -portaaliin. Tarkemmat ohjeet ovat nähtävillä portaalissa. Rekisteröityminen tehdään kerran, minkä jälkeen portaaliin kirjaututaan rekisteröitymisen yhteydessä luodulla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Yrityksen rekisteröinyt käyttäjä

luo yrityksen muille työntekijöille omat käyttäjätunnukset ja määrittelee sopivat käyttäjäoikeusrajoitukset.

Portaalissa on listattuna palveluseteleiden myöntäjien alle kaikki ne palvelusetelipalvelut, joiden palveluntuottajaksi on sillä hetkellä mahdollista hakea. Sivulla annetaan myös ohjeet tulostetun ja allekirjoitetun hakemuksen palauttamiseen LLKY:lle. Hakemuksen liitteet toimitetaan LLKY:lle palse.fi -portaalin kautta sähköisesti. Liitteenä tulee toimittaa seuraavat asiakirjat:

- Todistus AVI:n rekisteriin tai Valviran Valveri –rekisteriin merkitsemisestä
- Luotettava kumppaniraportti alla mainituista tiedoista (tilaajavastuu.fi yritysraportti) tai
 1. Kaupparekisteriote tai todistus merkinnästä yhdistysrekisteriin
 2. Todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista, tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
 3. Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä tapaturmavakuutuksista ja tapaturmavakuutusmaksujen suorittamisesta
 4. Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
 5. Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen määrästä ja voimassaolosta
 6. Verohallinnon todistus ennakkoperintärekisteriin merkitsemisestä
 7. Todistus työntajarekisteriin merkitsemisestä
 8. Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
 9. Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- Todistukset niiden työntekijöiden kielitaidosta, joiden äidinkieli ei ole suomi
- Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman kopio ja selvitys, mistä se löytyy julkisesti (uusilla palveluntuottajilla on 6 kk aikaa toimittaa omavalvontasuunnitelma LLKY:n hoivatyönjohtajalle)
- Kirjallinen toiminta/-liiketoimintasuunnitelma

LLKY edellyttää palveluntuottajalta tilaajavastuulain (1233/2006) mukaisten velvoitteiden täyttämistä. Kohdissa 1–9 mainittujen asiakirjojen tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat ja muiden luettelossa mainittujen asiakirjojen tulee olla ajantasaiset. Mikäli selvitys tilaajavastuulain edellyttämien velvoitteiden täyttämistä annetaan Tilaajavastuu.fi -yritysraportilla, raportti ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.

Uudet palveluntuottajahakemukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa, ja viranhaltijapäätös palveluntuottajan hyväksymisestä/hylkäämisestä tehdään viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Ko. viranhaltijapäätöksen tekee LLKY:n hoivatyönjohtaja tai hänen sijaisensa. Päätös lähetetään palveluntuottajalle postitse hakemuksessa ilmoitettuun osoitteeseen. Erillistä sopimusta ei laadita. Päätös on voimassa toistaiseksi. Kun hakemus on hyväksytty, tulee siitä sähköposti-ilmoitus palveluntuottajalle. Palveluntuottaja näkee ko. maininnan kyseisen palvelun tilana myös palse.fi -portaalissa.

Palveluntuottajaksi hyväksytään hakijat, jotka täyttävät tässä sääntökirjassa palveluntuottajalle esitetyt vaatimukset. Hyväksytyjen palveluntuottajien tiedot (yrityksen yhteystiedot, toimitiloja koskevat tiedot ja hintatiedot) julkaistaan palse.fi-portaalissa.

Palveluntuottajaa koskeva hyväksymispäätös ei siirry kolmannelle osapuolelle. Esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä palveluntuottajan tulee tehdä uusi palveluntuottajahakemus LLKY:lle.

7.2 Hakemuksen hylkäämisperusteet

Hakemus palveluntuottajaksi hylätään, mikäli

- Laissa ja/tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty

- Hyviä ja vaadittuja hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- Palveluntuottaja on todettu maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- Palveluntuottaja on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin
- Palveluntuottaja on antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä
- Palveluntuottaja ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- Palveluntuottaja on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti

7.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan LLKY:n edellyttämät kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että kaikki toiminnan edellytykset täyttyvät (ks. säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite ja palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikkia muita tässä sääntökirjassa mainittuja ehtoja.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan LLKY:lle vuosittain (12 kuukauden välein) tilaajavastuulain 5 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdassa tarkoitettut todistukset (selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä; todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty) tai 2 momentissa tarkoitettut vastaavat tiedot. Nämä todistukset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia. Selvityksen tilaajavastuulain edellyttämien velvoitteiden täyttämisestä voi antaa myös Tilaajavastuu.fi -yritysraportilla, joka ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.

LLKY:llä on oikeus tarkastaa palveluntuottajan luottotiedot ja verovelkarekisterin tiedot. Palveluntuottaja ei saa olla yrityssaneerauksessa, tai yrittäjä tai yhtiön vastuuhenkilö yksityishenkilön velkajärjestelyssä.

Palveluntuottajan toimintayksiköllä tulee olla kirjallinen toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa ajantasaisen omavalvontasuunnitelman, keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilastotiedot asiakasmääristä ja tuotetun palvelun määrästä, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, henkilöstön koulutustiedot, tehtäväkuvat sekä tiedon henkilöstön täydennyskoulutuksesta. Toimintakertomus tulee toimittaa seuraavan vuoden helmikuun loppuun mennessä LLKY:n hoivatyönjohtajalle.

7.3.1 Säädösten ja ohjeiden noudattamisvelvoite

Palveluntuottaja:

- Täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on merkittynä Aluehallintoviraston (AVI) ja/tai Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valvira) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri).
- Sitoutuu noudattamaan vanhuspalvelulain (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 980/2012) 1.10.2020 voimaan tulleita henkilöstömitoitusta koskevia muutoksia sekä AVI:n ja Valviran ohjeistuksia henkilöstön

määrästä, koulutuksesta ja tehtävärakenteesta ottaen huomioon asiakkaiden määrä ja palvelujen tarve

- Sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi hinta, palvelukatkot, asiakkaaksi pääsy tiedot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä ja yrityksen omistuksessa, toiminnan lopettaminen) LLKY:n palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä päivittämään muutokset palse.fi -portaaliin
- Sitoutuu ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille yksityisestä terveydenhuollosta ja/tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla
- Sitoutuu siihen, että palvelu on sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen
- On merkitty ennakkoperintärekisteriin ja kaupparekisteriin
- On merkitty työnantajarekisteriin
- On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista
- Noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia
- Noudattaa palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä
- Sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Palveluntuottajalla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä.
- Nimeää ja osoittaa palveluista ja toiminnasta vastaavan henkilön. Vastuuhenkilön tehtäväkuva sekä yrityksen/yhdistyksen johto- ja valtasuhteet tulee olla määritelty. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on aina tehtävä ilmoitus LLKY:n hoivatyönjohtajalle.
- Osallistuu LLKY:n järjestämään sähköistä palveluseteliä koskevaan perehdytystilaisuuteen
- Sitoutuu käymään tilaajan kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakokoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Tilaajalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä.
- Käyttäessään alihankkijoita, palveluntuottaja vastaa alihankkijan toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Alihankkijan tulee täyttää samat lainsäädännön vaatimukset ja tämän sääntökirjan ehdot kuin palveluntuottajan. Alihankkijoiden osalta tilaajavastuulain mukaiset liitteet tulee toimittaa LLKY:lle postitse. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot palse.fi -portaalissa.
- Tuottaa palvelusetelillä tuotettavat palvelut Suomessa
- Sitoutuu markkinoimaan palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
- Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua viivytyksettä ja LLKY:n määrittelemällä vertailukelpoisella tavalla. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista. Palveluntuottajalla on suotavaa olla myös internet -sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoite sekä tarjottavien palveluiden hintatiedot. Huom. itsemaksaville asiakkaille tai muille palveluille palveluntuottajalla voi olla eri hinnat!
- On tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana
- Ei saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin
- Sitoutuu siihen, että palveluseteli käytetään myöntämispäätöksessä määriteltyyn palveluun.
- Sitoutuu perehtymään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan sekä palvelusetelipäätökseen ja noudattamaan niiden sisältöä. Mikäli asiakkaalla ei ole muuttaessaan yksikköön hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa, palveluntuottaja sitoutuu selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin, ensisijaisesti palvelusetelin myöntäjältä.

- Sitoutuu olemaan yhteydessä LLKY:n asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia muutoksia, esimerkiksi asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluja, jotka palvelusetelipäätöksen yhteydessä on arvioitu tarpeellisiksi tai asiakkaan kuntoisuus on parantunut tai heikentynyt, jolloin palveluita pitää vähentää, lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

7.3.2 Palvelujen laadun ylläpitäminen ja toiminnan kehittäminen

Palveluntuottaja:

- Laatii omavalvontasuunnitelman, joka perustuu riskienhallintaan. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma on julkinen, ja se on yleisesti nähtävillä (yksikön ilmoitustaulu ja nettisivut).
- Määrittelee yksikön toiminta-ajatuksen ja arvot kirjallisesti sekä vastaa siitä, että ne näkyvät arjessa.
- Määrittelee johto- ja valtasuhteet sekä henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) kirjallisesti.
- Huolehtii asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.
- Vastaa siitä, että toiminta perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Palveluntuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suosituksia, STM:n ja THL:n suosituksia. Palvelujen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569). Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
- Vastaa, että yksikössä noudatetaan mm. seuraavia LLKY:n antamia ohjeita:
 - LLKY:n lääkelupakäytännöt
 - hygieniahoitajan ohjeet infektioiden torjumiseksi
 - haavanhoidon asiantuntijasairaanhoitajan antamat ohjeet asiakkaiden haavahoidon toteuttamiseksi
 - keskusvaraston antamat ohjeet koskien asiakkaiden maksutonta hoitotarvikejakelua, hoitotarvikejakelussa noudatetaan LLKY:n johtokunnan hyväksymiä periaatteita.
 - fysioterapian antamat ohjeet koskien asiakkaiden apuvälineitä
 - laboratorion antamat ohjeet koskien asiakkaiden laboratorionäytteiden ottoa ja vierianalytiikan laadunhallintaa
 - LLKY:n valtuuttaman valvovan viranomaisen käynneillään antamat ohjeet
- Vastaa, että yksikössä noudatetaan tartuntataudeista vastaavan lääkärin ohjeistuksia (Tartuntatautilaki 21.12.2016/1227)
- Huolehtii, että henkilöstö suunnitelmallisesti torjuu infektiota osana asiakkaiden hoitoon liittyvää potilasturvallisuutta. Yksiköllä tulee olla kirjalliset hygieniahjeet ja ohjeet erityistilanteisiin sekä nimetty hygieniayhdyshenkilö.
- Hankkii kustannuksellaan asiakkaiden hoidossa tarvittavat asianmukaiset ja suositusten mukaiset suojaimet (suunenäsuojaimet, kasvovisiirit, suojakäsineet, suojaesiliinat yms.) asiakkaiden hoidon toteuttamiseen.
- Hankkii kustannuksellaan asiakkaiden, henkilökunnan ja talossa vierailevien käyttöön tarvittavat käsidesinfiointiaineet.
- Laatii kirjallisen lääkehoitosuunnitelman (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, julkaisun osoite: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6>), ja nimeää lääkehuollosta vastaavan henkilön, joka on koulutukseltaan sairaanhoitaja. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoidon luvat tulee olla päivätyt ja LLKY:n terveystalvijohtajan allekirjoittamat. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo.
- Laatii kirjalliset ohjeet saattohoidon toteuttamisesta ja kuoleman varalta

- Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, riittävästä täydennyskoulutuksesta ja että henkilöstö suorittaa vain sellaisia tehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen koulutus. Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset palvelusetelitoimintaa valvovalle LLKY:n viranhaltijalle.
- Huolehtii siitä, että henkilöstön osaaminen on asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla
- Sitoutuu tarkistamaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöidensä pätevyyden Julki-Suosikki/JulkiTerhikki-rekisteristä
- Laatii uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytysmateriaalin ja -ohjeet. Perehdytykseen on nimetty vastuuhenkilö.
- Selvittää, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä koulutus, ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön
- Nimeää kullekin asiakkaalle omahoitajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan palveluista. Omahoitaja tulee nimetä heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Asiakkaan sekä omaisen/läheisen tulee olla tietoisia, kuka omahoitaja on
- Vastaa siitä, että sen palvelutuotantoon osallistuva henkilöstö sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa
- Huolehtii siitä, että hoitohenkilöstöllä on valmiudet ja riittävä osaaminen veri- ja muiden laboratorionäytteiden asianmukaiseen ottamiseen. Verinäytteitä ottavan henkilöstön tulee olla perehdytetty näytteenottoon LLKY:n laboratorioissa. Lisäksi heillä tulee olla LLKY:n terveyspalvelujohtajan myöntämä kirjallinen lupa verinäytteiden ottamiseksi. Lupa sisältyy lääkehoidon LOVE-lupaan.
- Huolehtii, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ensiaputaidot ovat riittävät ja ajan tasalla
- Sitoutuu osallistumaan LLKY:n järjestämiin yhteistyötapaamisiin
- Konsultoi tarvittaessa LLKY:n asiantuntijasairaanhoitajia (esim. hygieniahoitaja, haavahoiton asiantuntijasairaanhoitaja, diabeteshoitaja, muistihoitaja)

7.3.3 Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan:

- Tulee arvioida hoidon laatua ja asiakkaiden hoidon tarvetta RAI – toimintakykymittarilla. Palveluntuottajan tulee ottaa käyttöön/liittyä Etelä-Pohjanmaan yhteiseen EP-RAI – ohjelmiin LLKY:n ohjeistuksen mukaisesti.
- Tulee säännöllisesti itse kerätä asiakaspalautetta omasta toiminnastaan ja raportoida LLKY:lle asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset. Lisäksi palveluntuottajan tulee hyödyntää saamaansa palautetta toimintansa kehittämisessä.
- Tulee osallistua LLKY:n palveluseteliä käyttävien asiakkaiden asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttamiseen
- Tulee sitoutua toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä
- Tulee informoida LLKY:lle säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. LLKY:lle tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä, palveluntuottajan laatimista vastauksista/vastineista ja lausunnoista.
- Tulee raportoida LLKY:lle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista, samoin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista

7.4 Palvelusopimus

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluntuottaja sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas (tai hänen laillinen edustajansa). Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus kahtena kappaleena, missä määritellään vähintään seuraavat asiat:

- palveluseteliin kuuluvan palvelun hinta (eriteltynä hoito ja hoiva, ateriat, siivous ja pyykki-huolto)
- palvelun sisältö (noudattaen sääntökirjan ehtoja)
- hinnanmuutosten perusteet
- palvelun kesto
- palvelun toteuttamisen aikataulu
- palvelun peruuntuminen
- sopimuksen muuttaminen ja irtisanominen
- laskutusta koskevat ehdot
- asiakkaan raha-asioiden hoito ja avainten hallinta
- yhteydenpito asiakkaan ja palveluntuottajan välillä
- omavastuuosuuden määrä täysien ja vajaiden kuukausien sekä poissaolojen ajalta
- asiakkaan mahdollisesti ostamat omakustanteiset lisäpalvelut
- palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet

Palvelusopimus tulee tehdä viivytyksettä asiakassuhteen alussa ja sitä tulee päivittää siihen kirjattujen tietojen muuttuessa. Palvelusopimus tehdään määräaikaisena enintään asiakkaan LLKY:itä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

7.5 Palvelutapahtumien kirjaaminen palse.fi -portaaliin

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii www.palse.fi -portaali. Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun palse.fi -portaaliin annettujen ohjeiden mukaisesti. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää palse.fi -portaalissa omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjata poissaolot kuukausiraporttiin, joka tulee tehdä seuraavan kuun 5. päivään mennessä.

7.6 Asiakasasiakirjat

LLKY on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja, joita palveluntuottaja pitää yllä LLKY:n lukuun.

Palveluntuottajalla tulee olla tietoturvasuunnitelma ja kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottajan tulee laatia em. asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä (Tietosuoja laki 1050/2018, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, Arkistolaki 831/1994, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992). Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä sekä arkistoinnissa LLKY:n antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä ja velvoitteita (mm. henkilötietojen käsittelyssä EU:n 25.5.2018 voimaan tulleen tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) velvoitteet).

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen arkistointisuunnitelma ja rekisteriseloste sekä nimettynä rekisterinpidosta vastaava henkilö. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä LLKY:n antamia ohjeita.

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

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot kirjattuna. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuu-kauden välein. Asiakirjamerkinnot on allekirjoitettava.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. LLKY päättää asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslainsäädännön nojalla. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki so-siaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palveluntuottaja ja LLKY sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalu-eseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmasta.

Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan LLKY:n arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hä-vittimisestä. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja LLKY:n ilmoittamassa muodossa. Palveluseteli-utuotannon päätyttyä palveluntuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiak-kaiden tietoja.

7.7 Tietoturva ja tietosuoja

Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Palveluntuottajan tulee nimetä toimintayksikölle tie-tosuojavastaava.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettä-vät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan huolellisuutta tietojen kä-sittelyssä ja palveluntuottaja vastaa siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään asianmukaisesti ja oikein (asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen). Salassapito koskee kaikkia palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijöitä palvelussuhteen laadusta huolimatta. Myös opis-kelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asioista. Salassapitoa koskevia määräyksiä noudatetaan palvelusetelituotannon päätyttyäkin.

Palveluntuottaja ja LLKY sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin tarkoituksiin. Ilman asiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa käyttää palveluntuottajan palvelujen markkinoin-titarkoituksessa.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasai-nen virustorjuntaohjelma.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuoli-silta suojatut. Asiakastiedon toimittamisessa sähköpostitse palveluntuottajalta edellytetään turva-sähköpostin käyttöä. Palveluntuottajan tulee toteuttaa käyttökäytäntöä LLKY:n palvelusetelipal-

veluiden osalta ja antaa pyydettyä selvitys LLKY:lle oman toimintansa tietosuojan tilasta ja loki-tietojen seurannasta. Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla olevat tietosuojaselosteet ylläpitämistä rekistereistä.

Jos tietosuojalainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat LLKY:n asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, LLKY voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

7.7.1 Tietoturvaloukkaus

Palveluntuottajan on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta LLKY:lle ilman aiheetonta viivytystä saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 36 tunnin kuluessa. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan LLKY:lle muista palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa.

Palveluntuottajan on annettava LLKY:lle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien mahdollisuuksien mukaan asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
- ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja
- kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset
- kuvattava toimenpiteet, joita kyseinen palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Edellä mainittu ilmoitus on toimitettava turvasähköpostilla osoitteeseen hallinto@llky.fi

Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään 72 tunnin kuluessa LLKY:n yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa LLKY:n tietosuoja koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan edellä määritettyjä määräaikoja.

8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruminen

LLKY:llä on aina oikeus perua hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruminen on tehtävä kirjallisesti. LLKY saa perua hyväksynnän myös silloin, kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

LLKY:llä on oikeus purkaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaika tai itse määrittelemällä määrääjällä, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

LLKY:llä on oikeus perua palveluntuottajan hyväksyntä toimia palveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata LLKY:n kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjanvaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä

- palveluntuottaja on syyllistynyt ammatinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on perunut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta tai julkisista hankinnoista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä mainitusta rikoksesta tai syyllistynyt hankintalain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin
- palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa).
- palveluntuottaja on antanut vääriä tietoja yrityksestä, sen toiminnasta tai henkilöstöstä
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista
- palveluntuottaja ei ole toimittanut pyydettyjä tietoja tai selvityksiä annetussa määräajassa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja
- palveluntuottaja on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa
- palveluntuottajan palvelusetelipalveluihin kohdistuu toistuvia reklamaatioita, joihin liittyviä puutteita ei ole palveluntuottajan toimesta korjattu tai hyvitetty asiakkaalle
- palveluntuottaja on väärinkäyttänyt palveluseteliä tai tuottanut palvelua palvelusetelipäätöksen vastaisesti (mm. palvelusetelin arvon käyttäminen muuhun tarkoitukseen tai lisäpalveluun, tai palvelusetelin arvon perusteeton laskuttaminen)
- palveluntuottaja on toiminut muutoin hyväksymisehtojen vastaisesti

Mikäli LLKY lopettaa asumispalvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, LLKY:llä on oikeus perua palveluntuottajaksi hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua em. päätöksenteosta.

Mikäli palveluntuottaja päätyy omaehtoisesti lopettamaan tai keskeyttämään LLKY:n palveluseteliyrittäjänä toimimisen, palveluntuottajan on toimitettava tätä koskeva ilmoitus kirjallisesti LLKY:n hoivatyönjohtajalle. Ilmoitus on toimitettava kolme (3) kuukautta ennen toiminnan lopettamista tai keskeyttämistä, pois lukien force majeure – tilanteet (JYSE 2014 PALVELUT/huhtikuu 2017 päivitys, kohta 14.1.).

9 LLKY:n velvoitteet

LLKY:

- Ottaa palveluntuottajan hakemuksen käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen kolmen (3) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä (hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää LLKY:n myöntämää palveluseteliä)
- Pitää luetteloita hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät osoitteesta www.palse.fi.
- Tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää asiakkaalle palvelusetelin
- Neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle

- Valvoo hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä ja varmistaa, että hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät toiminnalle tämän sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osiossa asetetut vaatimukset
- Peruu palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen perumista
- On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä
- Asiakas voi esittää asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaus- ja tietopyynnöt rekisterinpitäjälle eli LLKY:lle tai, jos palvelun tuottajan ja LLKY:n välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. LLKY on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.
- Tiedottaa palveluntuottajia kaikista muutoksista: mm. palvelusetelin arvon muutokset, sääntökirjan muutokset, ohjeet palveluhintojen päivityksestä

10 Valvonta

Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä LLKY toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

LLKY ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä palvelusetelin sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

LLKY on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja/ei noudata sääntökirjan määräyksiä. LLKY:ssä ikäihmisten asumispalvelujen valvontavelvollisuus on hoivatyönjohtajalla (Johtokunta 18.2.2019 § 18; Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma).

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti LLKY:llä. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palvelun on aina vastattava alalla yleisesti edellytetyä 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 lupaehdot. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

LLKY tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin AVI:n ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön sekä LLKY:n valvontasuunnitelman mukaisesti (Johtokunta 23.11.2020 § 138; Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän yksityisten sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma). Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan LLKY:lle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäyntejä tehdään joko ennalta ilmoitetusti ja sovitusti tai ennalta ilmoittamatta palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa LLKY:lle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

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 LLKY:n sosiaalipalvelujohtajalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

11 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

12 Verotus

12.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- Myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- On henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- Ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuuosuus ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

12.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvonlisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi tai terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. Valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
2. Sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero A97/200/2018) arvonlisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät Internetistä verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

13 Laskutus

13.1 Laskutus LLKY:ltä

Palveluntuottajan tulee tuottaa korvauksen saamiseksi palvelusetelipäätöksessä määritelty palvelu. LLKY maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon laskua vastaan. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä (esim. asiakkaan palvelutarpeen kartoituskäynteihin ja hoitopalaverieihin osallistuminen, tarvikkeiden hakeminen LLKY:n hoitotarvikejakelusta, näytteiden toimittaminen LLKY:n laboratorioon, palvelutapahtumien kirjaaminen palse.fi -portaaliin).

Palveluntuottajan on toimitettava lasku ja läsnäololista toteutuneista hoitopäivistä jälkikäteen, seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Laskutusjakso on yksi kuukausi. LLKY suorittaa palveluista korvauksen palveluntuottajalle toteutuneiden hoitopäivien mukaan.

- Asiakkaan aloittaessa tai lopettaessa asumispalvelun kesken kalenterikuukauden palveluntuottajalla on oikeus periä LLKY:ltä palvelusetelin arvo vain toteutuneilta hoitopäivästä.
- Asumispalveluun saapumispäivä ja sieltä poistumispäivä katsotaan toteutuneeksi hoitopäiväksi.
- Asiakkaan sairaala- tai terveyskeskushoitajaksojen tai veteraanikuntoutusjakson ajalta LLKY maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon korkeintaan kolmelta täydeltä poissaolopäivältä kalenterikuukaudessa (asiakkaan lähtö- ja saapumispäivää ei katsota poissaolopäiväksi). Kolme täyttä poissaolopäivää (klo 00–24) ylittäviltä päiviltä/kalenterikuukausi ei maksa suoriteta.
- Asiakkaan omaehtoisen poissaolon ajalta (esim. loma omaisen luona) LLKY ei maksa palvelusta täysien poissaolopäivien ajalta (poistumispäivä ja saapumispäivä katsotaan toteutuneiksi hoitopäiviksi).
- Asiakkaan kuollessa tai asumispalvelun päättyessä muusta syystä LLKY maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon asumisen päättymispäivään saakka (päättymispäivä mukaan lukien).
- Uuden asiakkaan palveluseteli astuu voimaan siitä päivästä, jolloin asukas muuttaa palvelukotiin. Mikäli asiakas muuttaa palvelukotiin vasta palvelusetelipäätöksessä mainittua setelin voimassaolon alkamispäivää myöhemmin, palveluseteli astuu voimaan vasta muuttopäivästä alkaen.
- Jos asiakas muuttaa palvelukotiin jo ennen palvelusetelipäätöksen voimassaoloa, hän maksaa tältä ajalta aiheutuvat kustannukset itse.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkistaa palse.fi -portaalista asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun (palvelusetelin voimassaolo ja käyttötarkoitus). Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, LLKY ei korvaa tuotettua palvelua palveluntuottajalle.

Puutteelliset ja virheelliset laskut LLKY palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin palveluntuottajalta. Laskutus tapahtuu palvelusetelipalvelukohtaisesti palse.fi -portaalissa. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen ja lähettää LLKY:lle läsnäololistan mukaan koostetun verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästä. Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Samalla laskulla ei voi laskuttaa muita palveluita tai kuluja.

Maksu suoritetaan laskua vastaan. Maksuehto on 21 pv netto laskun päiväyksestä. Jos lasku joudutaan palauttamaan korjausta varten, eräpäivä ja oikeus korkolain mukaiseen viivästyskorkoon siirtyvät vastaavasti. Viivästyskorko on korkolain 4 § 1 mom. mukainen. Laskutus-, toimitus- yms. lisiä ei hyväksytä.

Verkkolaskutusosoite:

Sähköisessä laskutuksessa OVT-tunnus on 003722042279 ja välittäjä-tunnus (operaattoritunnus): on 003703575029. Verkkolaskuoperaattori on CGI Oy.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat tiedot:

- palveluntuottajan palse.fi -portaaliissa luoma laskuviite
- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- laskun saajan virallinen nimi ja osoite
- laskun loppusumma ja eräpäivä
- palveluntuottajan virallinen nimi ja osoite
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- verottomuuden peruste
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun
- palvelujen suoritus aika
- palvelujen laajuus ja laji

Erilliset laskut:

Seuraavissa tapauksissa palveluntuottaja lähettää LLKY:lle erillisen laskun palse.fi -portaalien tietojen perusteella muodostetun laskun lisäksi:

- Jos asiakkaan omavastuuosuutta on alennettu takautuvasti, ja palveluntuottaja on jo perinyt korkeamman omavastuuosuuden asiakkaalta, palveluntuottaja palauttaa liikaa perityn omavastuuosuuden asiakkaalle ja laskuttaa vastaavan summan takautuvasti LLKY:ltä.
- Jos palvelusetelin arvoa on korotettu takautuvasti esim. tuloissa tai vuokrassa tapahtuvien muutosten vuoksi.

Erilliset laskut tulee lähettää osoitteeseen:

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä (tarvittaessa lyhenne LLKY).

Asiakasohjausyksikkö IkäLuotsi

Hallintoaukio, PL 100, 61801 Kauhajoki

13.2 Laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelun hinnan ja setelin arvon välisen erotuksen eli omavastuuosuuden. Asiakas/asioidenhoitaja voi katsoa raportin/yhteenvedon toteutuneista palveluista palse.fi -portaalista.

- Omavastuuosuuden lisäksi asiakas maksaa palveluntuottajalle asunnostaan vuokran (sisältäen veden, sähkön ja lämmityksen, sähkösaätöisen hoivasängyn, hygieniapatjan, yöpöydän ja vaatekaapin). Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta myös asiakkaan mahdollisesti ostamat, hänen hoito- ja kuntoutussuunnitelmaansa kuulumattomat lisäpalvelut asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Lisäpalveluista on sovittava aina erikseen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.
- Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaalle mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta.
- Asiakkaan aloittaessa tai lopettaessa asumispalvelun kesken kalenterikuukauden palveluntuottajalla on oikeus periä häneltä palvelusetelin omavastuuosuus vain toteutuneilta hoitopäiviltä. Asumispalveluun saapumispäivä ja sieltä poistumispäivä katsotaan toteutuneeksi hoitopäiväksi.
- Asiakkaan sairaala- tai terveyskeskushoitokasojen tai veteraanikuntoutusjakson ajalta palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta palvelusetelin omavastuuosuutta täysien poissaolopäivien osalta (klo 00–24).

- Asiakkaan omaehtoisen poissaolon ajalta (esim. loma omaisen luona) ajalta palveluntuottaja voi periä palvelusetelin omavastuuosuuden koko poissaolon ajalta.
- Asiakkaan kuollessa tai asumispalvelun päättyessä muusta syystä palveluntuottaja voi periä palvelusetelin omavastuuosuuden asumisen päättymispäivään saakka (päättymispäivä mukaan lukien).
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palvelusetelin omavastuuosuudestaan, palveluntuottajan on ilmoitettava siitä viipymättä asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin ennen palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.
- Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. LLKY ei vastaa asiakkaan maksamatta jättäneistä laskuista.

Asiakasta laskuttaessaan palveluntuottajan tulee käyttää samaa hyvää laskutustapaa kuin LLKY:ää laskuttaessaan. Laskutus-, toimitus- yms. lisiä ei hyväksytä.

14 Palvelusetelioikeuden päättyminen

Palvelusetelioikeus päättyy, mikäli asiakkaan palvelutarve päättyy; esim. toimintakyky paranee tai asiakas siirtyy pois (esim. omaishoitoon, kotihoitoon, kuolee). Asumispalvelun päättymisestä palveluntuottajan on ilmoitettava joko puhelimitse tai kirjallisesti LLKY:n asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin.

15 Palvelusetelin käytöstä luopuminen

Mikäli asiakas luopuu palvelusetelin käytöstä ja hän haluaa siirtyä LLKY:n oman asumispalvelun tai LLKY:n palveluasumisen ostopalvelujen piiriin, tulee asiakkaan tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä LLKY:n asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin. Tilanne kannattaa mahdollisuuksien mukaan ennakoida, koska palvelukotipaikkaa joutuu todennäköisesti odottamaan.

16 Sääntökirjan voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä sääntökirja on voimassa 1.4.2021 alkaen.

Palvelusetelin sääntökirjan hyväksyy LLKY:n johtokunta. LLKY:llä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. LLKY ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muutuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa tästä kirjallisesti LLKY:lle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli LLKY:lle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli LLKY luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 8 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai LLKY:n omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava LLKY:lle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishet-

kellä hoidossa olevat palveluseteliasiakkaat palveluntuottajan ja asiakkaan välisen palvelusopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa kesken irtisanomisaajan.

Irtisanomisilmoitus on sekä LLKY:n että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus LLKY:lle. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan LLKY:tä hyvissä ajoin mahdollisista yhdistymis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajan on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.

17 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

- Arkistolaki 831/1994
- Arvonlisäverolaki 1501/1993
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005
- Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994
- Elintarvikelaki 203/2006
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 679/2016
- Henkilötietolaki 523/1999
- Julkisuuslaki 621/1999
- Kielilaki 423/2003
- Kuluttajansuojalaki 38/1978
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalousta 980/2012
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016
- Laki oikeudenkäynnistä hallintoasioissa 808/2019
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain muuttamisesta 1306/2014
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- Pelastustoimilaki 561/1999 ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003
- Potilasvahinkolaki 585/1986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Tartuntatautilaki 1227/2016
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010
- Tietosuojalaki 1050/2018

- Tilaajavastuulaki 1233/2006
- Työaikalaki 872/2019
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Vahingonkorvauslaki 412/1974

II. SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Palvelusetelikohtaiset osat sisältävät kunkin palvelusetelin palvelunkuvauksen ja sisältövaatimukset, palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palvelusetelin arvon ja asiakkaan omavastuusuuden määräytymisen sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle kussakin palvelussa voimassa olevien myöntämisperusteiden mukaisesti sen jälkeen, kun asiakkaan palveluntarve on kartoitettu.

18 Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi

Asumispalvelun myöntäminen palvelusetelillä perustuu aina asiakkaan tilanteen ja palveluntarpeen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Toimintakykyä arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia mittareita käyttäen. Ennen varsinaista palvelupäätöstä asiakas ohjataan laaja-alaiseen arviointiin, jonka perusteella viranhaltija tekee päätöksen asumispalveluista. Samassa yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä, tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

19 Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palvelut myönnetään noudattaen voimassa olevia LLKY:n johtokunnan hyväksymiä myöntämisperusteita (Johtokunta 17.6.2019 § 77 LLKY:n hoidon ja hoivan asumispalveluiden myöntämisperusteet ja palvelukuvaukset 1.8.2019 alkaen).

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaalle, jos:

- LLKY:n ikäihmisten asumispalvelujen myöntämisperusteet eivät täyty asiakkaan kohdalla.
- Asiakkaan kotikunta ei ole LLKY:n jäsenkunta. Poikkeus: asiakas hakee LLKY:ltä palvelua SHL 60 §:n tai kotikuntalain 3 a §:n nojalla.
- Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin LLKY järjestää hänelle asumispalvelun joko omana toimintana tai ostopalveluna tai turvaa asiakkaan tilanteen muilla LLKY:n palveluilla.

LLKY:n viranhaltija tekee asiakkaalle kirjallisen päätöksen palvelusetelin myöntämisestä sekä palvelun sisällöstä ja määrästä. Päätöstä tehtäessä kuullaan asiakasta tai tarvittaessa hänen edustajaansa. Lisäksi asiakkaalle tehdään sähköinen palveluseteli palse.fi -portaaliin. Ko. portaalista asiakas/asianhoitaja voi milloin tahansa tarkistaa palveluseteliä kokevat tiedot ja seurata käytettävissä olevaa palvelun määrää. Portaalissa asioidaan palvelusetelin numerolla ja asiakkaan varmenteella.

Asumispalvelun palveluseteli myönnetään määräajaksi, enintään viranhaltijapäätöksen voimassaoloajaksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioidaan uudelleen asiakkaan tilannetta. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Seteliä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

20 Hoitopäivän hinta

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Palse.fi -portaalin kautta LLKY:lle ja asiakkaalle palvelun hinnan, joka on kiinteä, arvonlisäveroton euromääräinen hinta €/hoitopäivä/asiakas. Palvelun hinta sisältää LLKY:n maksaman osuuden (palvelusetelin arvon) ja asiakkaan maksaman osuuden (asiakkaan omavastuuosuuden).

Hoitopäivähintaa voidaan tarkistaa kerran vuodessa maaliskuun alusta lukien. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palse.fi -portaalin kautta uusi hoitopäivähinta LLKY:lle viimeistään 3 kk ennen hinnan muutosta. LLKY määrittelee sekä ilmoittaa palveluntuottajille ajankohdan, jolloin hinnanmuutos on mahdollista tehdä palse.fi-portaaliin.

Hoitopäiväksi katsotaan päivä (klo 00–24), jonka aikana asiakas on ollut todellisesti läsnä asumis- palveluyksikössä. Asiakkaan saapumispäivä ja lähtöpäivä katsotaan hoitopäiväksi. Jos saapumispäivä ja lähtöpäivä on sama päivä, katsotaan se yhdeksi hoitopäiväksi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palvelun enimmäishintaa eli kulloinkin voimassaolevaa, LLKY:n johtokunnan hyväksymää hintakattoa asumis- palveluille. Hintakatto tarkoittaa LLKY:n maksamaa osuutta ja asiakkaan omavastuuosuutta yhteensä. Hintakatto sisältää asiakkaan hoidon ja hoivan sekä asumiseen kiinteästi liittyvien tukipalveluiden, eli ateriapalvelun, pyykkihuollon, siivouksen ja yksikössä olevan turvajärjestelmän käytön. Hintakattoa tarkistetaan vuosittain 1.3. lukien elinkustannusindeksin vuosimuutosta vastaavalla määrällä ja edellisen vuoden aikana palveluntuottajan alalla tapahtuneiden merkittävien palkankorotusten perusteella (vähintään 1 %:n korotus palkoissa). Perusindeksinä käytetään elinkustannusindeksiä lokakuu 1951:10=100 ja korotuksen laskentaindeksinä korotushetkeä edeltäneen vuoden elokuun indeksilukua, jota verrataan sitä edellisen vuoden elokuun indeksilukuun. Kustannusten jako muodostuu seuraavasti: henkilöstökulut 70 % ja muut kulut 30 %.

Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan hintatiedot palse.fi -portaalissa sekä päivittämään tietoja annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään tiedot ajan tasalla.

Palveluntuottajalla on oikeus milloin tahansa oikeus alentaa ilmoittamaansa hintaa. Hinnan alentaminen tapahtuu ottamalla yhteyttä LLKY:n hoivatyönjohtajaan.

Mikäli palveluntuottajan hinnan muutos vaikuttaa asiakkaan omavastuuosuuteen, tulee LLKY:n ilmoittaa asiakkaalle omavastuuosuuden muuttumisesta viimeistään kuukautta ennen uuden omavastuuosuuden voimaan tuloa.

21 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja lyhytaikaisen palveluasumisen palveluseteli on tasasuuruinen.

Palveluasumisen palvelusetelin arvoa määriteltäessä laskentakaavat ovat:

- asiakkaan omavastuu/kk: $(\text{bruttotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset} - a) * 35 \% + b$
- asiakkaan omavastuu/hoitopäivä: $[(\text{bruttotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset} - a) * 35 \% + b] * 12: 365$
- palvelusetelin arvo/hoitopäivä: palveluasumisen hoitopäivähinta - asiakkaan omavastuu/hoitopäivä
Laskentakaavassa:
- a = vastaa suuruudeltaan kotona annettavan palvelun tulorajaa €/kk (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/912 § 3).

- b = vastaa suuruudeltaan LLKY:n johtokunnan hyväksymän ikäihmisten palveluasumisen asiakasmaksutaksan mukaista palveluasumisen tukipalvelumaksua, joka sisältää ateriat, turvajärjestelmän siivouksen ja pyykkihuollon.

Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen eli siinä otetaan huomioon asiakkaan maksukyky. Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee toimittaa LLKY:lle tarvittavat tulotiedot, jotta palvelusetelin arvo voidaan määrittellä. Palveluseteli perustuu asiakkaan **bruttotuloihin** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 sekä em. lain 1.7.2021 voimaan tulevat muutokset).

Tuloina otetaan huomioon:

- asiakkaan jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut veronalaiset ansio- ja pääomatulot ja verosta vapaat tulot tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettyä (mm. eläketulot, maatalouden ansiotulot)
- vaihtoehtoisesti voidaan ottaa huomioon verotuksessa vahvistetut vastaavat veronalaiset tulot (Verohallinnon määrittämällä prosenttimäärillä korotettuna)
- lisäksi Kelan tuet: elatustuki, eläkettä saavan hoitotuki

Jos asiakkaalla on puoliso, kuukausituloina otetaan huomioon asiakkaan ja hänen puolisonsa jatkuvat, tai vuosittain toistuvasti saadut veronalaiset ansio- ja pääomatulot ja verosta vapaat tulot tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettynä. Tällöin asiakkaan omavastuuosuus laskeaan seuraavasti:

- asiakkaan omavastuu/kk: $(\text{puolisojen yhteenlasketut bruttotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset} - a) * 24 \% + b$
 - asiakkaan omavastuu/hoitopäivä: $[(\text{puolisojen yhteenlasketut bruttotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset} - a) * 24 \% + b] * 12 : 365$
 - palvelusetelin arvo/hoitopäivä: palveluasumisen hoitopäivähinta - asiakkaan omavastuu/hoitopäivä
- Laskentakaavassa:
- a = vastaa suuruudeltaan kotona annettavan palvelun tuloarajaa €/kk (Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/912 § 3).
 - b = vastaa suuruudeltaan LLKY:n johtokunnan hyväksymän ikäihmisten palveluasumisen asiakasmaksutaksan mukaista palveluasumisen tukipalvelumaksua, joka sisältää ateriat, turvajärjestelmän siivouksen ja pyykkihuollon.

Jos tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneiden 12 kk keskimääräinen kuukausitulo.

Tuloista tehtävät vähennykset (asiakasta koskevat):

- elatusapu sekä tosiasiallisesta perhesuhteesta johtuvat muut kustannukset
- avopuolisoiden yhteistalouden purkamisessa annetussa laissa tarkoitettu hyvitys
- edunvalvojan palkkion perusmaksu (myös edunvalvontavaltuutetun palkkio enintään em. perusmaksun suuruisena)
- kiinteistön luovutuksen yhteydessä määrääjäksi tai elinkaudeksi pidätetty etuus, joka suoritetaan rahana (syytinki)
- todelliset asumismenot ennen pitkäaikaiseen asumispalveluun siirtymistä
 - omistusasunnosta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset kulut viimeisten kuuden kuukauden ajalta
 - vuokra-asunnon vuokra asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) 52 §:ssä tarkoitelta vuokralaisen irtisanomisajalta
 - asumisoikeusasunnon asumisoikeusasunnoista annetun lain (650/1990) 16 §:ssä tarkoitettu käyttövästike kolmelta kuukaudelta

Minimikäyttövara/palveluasuminen

Palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittämisessä otetaan huomioon, että asiakkaan käyttöön jää vähintään minimikäyttövara, joka on samansuuruinen kuin 1.7.2021 alkaen voimaan tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain muutoksessa on määritelty (pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen minimikäyttövara). Käyttövara laskettaessa **laskukaavana on:**

- Asiakkaan nettotulot vähennettynä tuloista tehtävät vähennykset, palveluasumisen vuokra, reseptiin perustuvat lääkemenot (edellisen vuoden Kelatietoihin perustuen asiakkaan omavastuuosuus kuukautta kohti laskettuna) ja palvelusetelin omavastuuosuus.
- Kliinisten ravintovalmisteiden Kela-korvauksen ulkopuolelle jäävä kustannus otetaan huomioon käyttövaralaskelmassa, mikäli asiakas on letkuravitsemuksessa lääketieteellisestä syystä
- Jos asiakkaan käyttöön jää näiden vähennysten jälkeen alle minimikäyttövaran, palvelusetelin arvoa korotetaan siten, että minimikäyttövara toteutuu.

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvoa määriteltäessä laskentakaavat ovat:

- asiakkaan omavastuu/kk: $(\text{nettotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset}) * 85 \%$
- asiakkaan omavastuu/hoitopäivä: $[(\text{nettotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset}) * 85 \%] * 12: 365$
- palvelusetelin arvo/hoitopäivä: palveluasumisen hoitopäivähinta - asiakkaan omavastuu/hoitopäivä

Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen eli siinä otetaan huomioon asiakkaan maksukyky. Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee toimittaa LLKY:lle tarvittavat tulotiedot, jotta palvelusetelin arvo voidaan määrittellä. Palveluseteli perustuu asiakkaan **nettotuloihin** (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734 sekä em. lain 1.7.2021 voimaan tulevat muutokset).

Tuloina otetaan huomioon:

- asiakkaan jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut tulot ennakonpidätyksen ja ennakonkannon jälkeen tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettynä (mm. eläketulot, maatalouden ansiotulot, muut säännölliset tulot)
- verosta vapaat tulot
- Kelan tuet: eläkettä saavan hoitotuki, vammaistuki
- verosta vapaat tulot, mm. valtionkonttorin maksamat verosta vapaat tulot (esim. elinkorko)

Jos asiakas on välittömästi ennen tehostetun palveluasumisen alkamista elänyt yhteistaloudessa avioliitossa tai avoliitossa ja hänen tulonsa ovat suuremmat kuin puolison tulot, tuloina otetaan huomioon puolisojen yhteenlasketut nettokuukausitulot. Tällöin asiakkaan omavastuuosuus lasketaan seuraavasti:

- asiakkaan omavastuu/kk: $(\text{puolisojen yhteenlasketut nettotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset}) * 42,5 \%$
- asiakkaan omavastuu/hoitopäivä: $[(\text{puolisojen yhteenlasketut nettotulot} - \text{tuloista tehtävät vähennykset}) * 42,5 \%] * 12: 365$
- palvelusetelin arvo/hoitopäivä: palveluasumisen hoitopäivähinta - asiakkaan omavastuu/hoitopäivä

Jos kuitenkin kumpikin puolisoista on pitkäaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa, asiakkaan omavastuuosuus määräytyy omien tulojen perusteella.

Jos tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneiden 12 kk keskimääräinen kuukausitulo.

Tuloista tehtävät vähennykset (asiakasta koskevat):

- elatusapu (ei vähennetä, jos elatusavun saajana on asiakkaan aviopuoliso, jonka kanssa asiakas on elänyt yhteistaloudessa välittömästi ennen pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen alkamista) sekä tosiasiallisesta perhesuhteesta johtuvat muut kustannukset
- avopuolisoiden yhteistalouden purkamisessa annetussa laissa tarkoitettu hyvitys
- edunvalvojan palkkion perusmaksu (myös edunvalvontavaltuutetun palkkio enintään em. perusmaksun suuruisena)
- kiinteistön luovutuksen yhteydessä määrääjäksi tai elinkaudeksi pidätetty etuus, joka suoritetaan rahana (syytinki)
- todelliset asumismenot ennen pitkäaikaiseen asumispalveluun siirtymistä
 - omistusasunnosta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset kulut viimeisten kuuden kuukauden ajalta
 - vuokra-asunnon vuokra asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) 52 §:ssä tarkoitelta vuokralaisen irtisanomisajalta
 - asumisoikeusasunnon asumisoikeusasunnoista annetun lain (650/1990) 16 §:ssä tarkoitettu käyttövastike kolmelta kuukaudelta

Minimikäyttövara/tehostettu palveluasuminen

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittämisessä otetaan huomioon, että asiakkaan käyttöön jää vähintään minimikäyttövara, joka on samansuuruinen kuin 1.7.2021 alkaen voimaan tulevassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain muutoksessa on määritelty (pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen minimikäyttövara). Käyttövara laskettaessa **laskukaavana on:**

- Asiakkaan nettotulot vähennettynä tuloista tehtävät vähennykset, tehostetun palveluasumisen vuokra, reseptiin perustuvat lääkemenot (edellisen vuoden Kelatietoihin perustuen asiakkaan omavastuuosuus kuukautta kohti laskettuna) ja palvelusetelin omavastuuosuus.
- Kliinisten ravintovalmisteiden Kela-korvauksen ulkopuolelle jäävä kustannus otetaan huomioon käyttövaralaskelmassa, mikäli asiakas on letkuravitsemuksessa lääketieteellisestä syystä
- Jos asiakkaan käyttöön jää näiden vähennysten jälkeen alle minimikäyttövaran, palvelusetelin arvoa korotetaan siten, että minimikäyttövara toteutuu.

Omavastuuosuus perimättä jättäminen

Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin omavastuuosuutta ei peritä seuraavilta asiakasryhmiltä, vaan palvelusetelin arvoa korotetaan tällöin asiakkaan omavastuuosuuden verran:

- Sotainvalidit, joiden sotilasvammalain mukainen työkyvyttömyysaste on 10 prosenttia tai enemmän
- Suomessa asuvat, vuosien 1939–1945 sotiin osallistuneet rintamasotilastunnuksen, rintamapalvelustunnuksen tai rintamatunnuksen omaavat rintamaveteraanit
- Omavastuuosuuden perimättä jättäminen perustuu LLKY:n sosiaalityöntekijän tekemään viranhaltijapäätökseen

Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Palvelusetelin arvo tarkistetaan pääsääntöisesti kalenterivuositain. Tämän lisäksi palvelusetelin arvo tarkistetaan aina seuraavissa tilanteissa:

- LLKY:n palvelusetelin arvon määräytymisperusteet muuttuvat eli uusi LLKY:n ikäihmisten asumispalvelujen palvelusetelin sääntökirja tulee voimaan.
- Asiakkaan tulojen olennaisesti muuttuessa (muutos vähintään 20 €/kuukausi). Tarkistus tehdään tiedoksisaantia seuraavan kuukauden alusta lukien (esim. asiakkaalle myönnetään uusi eläke, eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakkaan menojen olennaisesti muuttuessa (muutos vähintään 20 €/kuukausi, esim. asiakkaalle myönnetty määräaikainen eläke tai tuki lakkautuu tai muuttuu suuruudeltaan).
- Päätös palvelusetelin arvosta on perustunut asiakkaan tai hänen edustajansa antamiin virheellisiin tietoihin. Tarkistaminen tehdään takautuvasti enintään kuluvan kalenterivuoden ajalta.
- Viranhaltijan tekemä päätös palvelusetelin arvosta on tehty virheellisesti. Tarkistaminen tehdään takautuvasti enintään kuluvan kalenterivuoden ajalta, mikäli virheessä on kyse LLKY:n edusta.

Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asiakkaan omavastuuosuus on 30 €/hoitopäivä. Omavastuuosuuden perii palveluntuottaja. Lisäksi palveluntuottaja perii asiakkaalta päiväkohtaisen vuokran lyhytaikaisesta asumisesta.

Lyhytaikaisen palveluasumisen palvelusetelin omavastuuosuus peritään läsnäolopäiviltä, joihin lue-taan kuuluvaksi myös lyhytaikaiseen palveluasumiseen tulopäivä ja sieltä poistumispäivä (lähtö-päivä). Mikäli asiakas siirtyy lyhytaikaisesta palveluasumisesta suoraan ikäihmisten perhehoitoon tai toiseen asumispalveluyksikköön tai osastohoitoon, omavastuuta lähtöpäivältä ei peritä.

Lyhytaikaisen palveluasumisen jakson lyhytaikaisen keskeytyksen ajalta (esim. kotiloma) omavas-tuuosuutta ei peritä niiltä keskeytyspäiviltä, jotka asiakas on ollut kokonaan poissa asumispalvelu-yksiköstä (esim. kotilomalle lähtöpäivästä ja lomalta paluupäivästä omavastuuosuus peritään).

22 Palvelukodin valinta ja asiakkuuden sopiminen

Asiakkaan saatua tiedon asumispalvelupaikan myöntämisestä palvelusetelillä, hän valitsee asumis-palveluyksikön, johon hän haluaa muuttaa. Valinta tulee tehdä niiden palveluntuottajien joukosta, jotka LLKY on hyväksynyt palveluntuottajiksi. Palveluntuottajan tulee antaa asiakkaalle mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen ennen asumispalvelupaikan valintapäätöstä. Palveluntuottajalla tulee olla myös kirjallinen esite asumispalveluyksiköstä ja sen toiminnasta.

Palveluntuottajan on tarjottava asumispalvelupaikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on va-paa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

Palveluntuottajien tarkat hintatiedot on mahdollista saada joko tiedustelemalla hintoja suoraan pal-veluntuottajilta tai katsomalla hinnat Palse.fi -portaalista. Kun sopiva palvelukoti on löytynyt ja asia-kas on saanut sieltä paikan, asiakas ja palveluntuottaja tekevät vuokrasopimuksen sekä palveluso-pimuksen palvelun tuottamisesta.

Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan keskimääräistä vuokratasoa ottaen huomi-oon Kelan määrittämän asumistukinormiston mukaisen enimmäisvuokratason. Vuokrasopimuk-sessa tulee määritellä vähintään seuraavat asiat:

- vuokran suuruus euroa/kuukausi lukuun ottamatta lyhytaikaista tehostettua palveluasumista, jossa vuokra on euroa/hoitopäivä
- vuokrasopimuksen irtisanomisaika (myös, jos asiakkaan tarve asumispalvelulle päättyy äkil-lisesti)
- vuokran maksamista koskevat ehdot (vuokranmaksupäivä, vuokranmaksutapa, ennakko-vuokran periminen)

- vuokran korottamista koskevat perusteet
- laskutusperusteet, jos palveluun tulee katkoksia

Palvelusopimuksessa tulee määritellä vähintään kappaleessa 7.4 määritellyt asiat.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen, josta ilmenee palvelusetelin arvo ja voimassaoloaika. Palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa IkäLuotisiin, että asiakas on ottanut palvelukodista paikan vastaan.

23 Mitä palvelusetelillä hankittu palvelu kattaa ja ei kata

Palveluseteli kattaa (tarkemmin kappaleessa 28:

- Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisen kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan
- Ruokavalion mukaiset päivittäiset ateriat erikoisruokavaliointeen (ateriapäivä)
- Siivouksen
- Pyykki- ja vaatehuollon (ei koske lyhytaikaista tehostettua palveluasumista)
- Turvajärjestelmän

Palveluseteli ei kata:

- Asunnon vuokraa (sisältäen lämpö-, vesi- ja sähkökulut)
- Kalusteita, joiden tulee sisältyä vuokraan (sähkösäädettävä hoivasänky, hygieniapatja, yöpöytä ja vaatekaappi)
- Lääkekuluja
- Täydennysravintovalmisteita
- Hoitotarvikkeiden jakeluna myönnettäviä hoitotarvikkeita ja muita henkilökohtaisia hoitotarvikkeita
- Vaatekuluja (asiakas käyttää asumispalveluissa omia vaatteita)
- Henkilökohtaisia puhelinkuluja
- Henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja muita henkilökohtaisia tarvikkeita
- Vaatteiden erityispesua pesulassa (mm. kuivapesu, hienopesu), mattojen, verhojen, pöytäliinojen, sängynpeitteiden ym. huonetekstiilien pesua
- Fysioterapiapalveluja, jalkahoito-, kampaamo- ja muita hyvinvointipalveluja
- Asiakkaan itse hankkimia muita lisäpalveluja
- Harrastuksia, harrastuksissa ja vierailuilla avustamista
- Lääkäripalveluista aiheutuneita käynti-, poliklinikka-, toimenpide- tai hoitopäivämaksuja (esim. terveyskeskuksen vuosimaksua, päivystysmaksua, erikoissairaanhoidon maksuja, hammaslääkärin, silmälääkärin ja yksityislääkäreiden maksuja, lääkärintodistuksista perittäviä maksuja ja muita mahdollisia lääkärin vastaanotolla perittäviä maksuja)
- Matkakuluja taksilla tai yleisellä kulkuneuvolla (myös matkat lääkärin vastaanotoille, sairaalamatkat, poliklinikkakäynneistä aiheutuvat matkat)

24 Palveluseteliasiakkaat

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät palveluasumisen, tehostetun palveluasumisen tai lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet (Johtokunta 17.6.2019 § 77 LLKY:n hoidon ja hoivan asumispalveluiden myöntämisperusteet ja palvelukuvaukset 1.8.2019 alkaen).

Asumispalvelun myöntäminen palvelusetelillä perustuu aina asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Asiakkaan fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia mittareita käyttäen. Toimintakyvyn lisäksi otetaan huomioon asuinympäristön esteettömyys, asumisen turvallisuus, lähipalvelujen saatavuus, sosiaalinen verkosto, omaisten ja läheisten mahdollisuudet osallistua asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon sekä

mahdolliset omarahoitteiset palvelut. Samassa yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kyky käyttää palveluseteliä.

Palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein

- Asiakkaalla on lisääntynyt asumisen tuen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää avohoidon tukitoimin (kotihoito, kotihoidon tukipalvelut, omaishoito, lyhytaikainen palveluasuminen, yöpartiotoiminta), eikä palvelua ole mahdollista järjestää ikäihmisten perhehoidossa.
- Asiakkaalla on jatkuva avun tarve ja hän tarvitsee jatkuvaa valvontaa ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa sekä sairaanhoidollista apua sisältäen lääkehoidon.
- Asiakas selviytyy pääsääntöisesti yhden henkilön avustamana päivittäisissä toiminnoissaan.
- Asiakas selviytyy yöaikaan ilman henkilökunnan jatkuvaa läsnäoloa.

Tehostetun palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein

- Asiakkaalla on jatkuva ympärivuorokautinen palvelujen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella ja hän tarvitsee runsaasti ja jatkuvasti apua, hoitoa ja huolenpitoa 1-2:n tai useamman henkilön avustamana.
- Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää avohoidon tukitoimin (kotihoito, kotihoidon tukipalvelut, omaishoito, lyhytaikainen palveluasuminen, yöpartiotoiminta), eikä kevyemmällä asumisratkaisuilla (esim. yhteisöllinen asuminen, palveluasuminen, perhehoito) esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi.

Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein

- Asiakkaan toimintakyky on alentunut siten, että se vaikeuttaa kotona asumista ja asiakas tarvitsee kuntoutussuunnitelman mukaisen jakson toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai parantamiseksi
- Asiakas tarvitsee jakson omaishoitajan/omaisen/läheisen jaksamisen tukemiseksi
- Asiakas tarvitsee jakson omaishoitajan/omaisen/läheisen sairastumisen vuoksi, jos palvelua ei muilla keinoin pystytä järjestämään
- Perhehoidon asiakas tarvitsee jakson perhehoitajan vapaan ajaksi
- Asiakas tarvitsee jakson sairaalahoidon jälkeen ennen kotiutumista, jos hänen toimintakykynsä tai terveydentilansa ei vielä täysin riitä kotona asumiseen
- Asiakas tarvitsee kuntoutusjakson esim. leikkauksen ja AVH – tapahtuman jälkeen
- Asiakas tarvitsee jakson hoidollisista syistä, esim. lääkehoidon tarkistus, verensokerin tasapainotus, haavanhoito
- Asiakas tarvitsee jakson toimintakyvyn arvioimiseksi ja palvelutarpeen selvittämiseksi

25 Tilat, laitteet, välineet ja hoitotarvikkeet

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat ja toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palveluasumisen ja/tai tehostetun palveluasumisen tuottamisen. Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa (tehostettu palveluasuminen) tiloihin ja tilojen tulee olla viranomaisen kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja).

Vähimmäisvaatimukset ovat:

- Asumisyksikössä on päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty ko. suunnitelmiin
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain
- Asukkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 15–20 m² sisältäen riittävät hygieni- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti
- Tilat vastaavat asukkaiden hoidontarpeita, ja asumisen tulee olla laitoshoidtoa kodikkaampaa
- Asuintilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat pyörätuolin ja kävelytelineen käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Asukashuoneen perusvarustukseen kuuluu sähkösäädettyvä hoivasänky, hygieniapatja, yöpöytä ja vaatekaappi (sisältyvät vuokraan), muuten asukkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa
- Asukkaiden yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana
- Päivittäistä ulkoilua on varten turvalliset ja esteettömät piha-alueet, parveketilat ja kulkureitit
- Yksikön yhteistilat ovat asukkaiden käytössä, ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia. Yhteistiloissa on TV ja muuta harrastusvälineistöä.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa euroa/kuukausi ja lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa euroa/hoitopäivä.
- Toimintayksikössä on riittävästi asiakkaan hoitoa ja avustamista varten apuvälineitä (mm. tukikaiteet ja – kahvat, suihkutuoli, WC-korottaja, nousutuki, liukulakana, painehaavapatja, henkilönostin, nostoliina/-hihna, pyörätuoli ja geriatrinen tuoli).
- Toimintayksikössä on asiakkaan terveydentilan seurantaan tarvittavat mittarit (kuten veren-sokerimittari, verenpainemittari, saturaatiomittari, puntari).
- Toimintayksikössä on tarvittavat ensiapuvälineet.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden huoltoon on nimetty vastuuhenkilö. Hoidossa ja palvelussa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

26 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin LLKY:n henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen yksiköissä 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 terveysalan koulutus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottajan tulee tarkistaa, että yksikön sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattipätevyudet löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa Lakia ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (28.12.2012/980) ottaen huomioon lain 1.10.2020 voimaan tulleet muutokset.

Lain mukaan henkilöstömitoituksen on 1.10.2020 alkaen oltava vähintään 0,5 työntekijää asiakasta kohti. Vuoden 2021 alusta henkilöstömitoituksen on oltava vähintään 0,55 ja vuoden 2022 alusta vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti. Henkilöstömitoitus vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti tulee täysimääräisesti voimaan 1.4.2023. Kyse on lakisääteisestä vähimmäismitoituksesta, mutta mitoituksen on oltava korkeampi, jos asiakkaiden toimintakyky ja palvelutarve sekä palvelujen laadun, mukaan lukien turvallisuuden, varmistaminen sitä edellyttävät.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan vain välittömään asiakastyöhön osallistuvat henkilöt (saira- ja terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, geronomit, kodinhoitajat, sosiaalialan ohjaajat ja kasvattajat, sosionomi AMK -tutkinnon suorittaneet, soveltuvan ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneet sekä soveltuvan opistoasteisen tutkinnon suorittaneet työntekijät, fysio- ja toimintaterapeutit, kuntoutuksen ohjaajat, kotiaavustajat, hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät, sekä toimintayksiköiden johtajat ja vastuuhenkilöt). Kaikki edellä mainitut työntekijät otetaan huomioon henkilöstömitoituksessa siltä osin, kuin he tekevät välitöntä, asiakkaan kanssa tehtävää asiakastyötä. Hoiva-avustajat lasketaan mukaan mitoitukseen vain siltä osin, kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Työsuhteessa oleva opiskelija lasketaan mitoitukseen siinä vaiheessa, kun työnantaja katsoo hänen osaamisensa riittäväksi lähihoitajan tehtäviin.

Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa, ja siihen on pääsääntöisesti varattava erillinen resurssi. Jos välillistä työtä sisällytetään säännönmukaisesti asiakastyötä tekevien työntekijöiden työhön, sen osuus on määriteltävä tehtävänkuvassa ja siltä osin työaikaa ei lasketa henkilöstömitoitukseen.

Jokaisessa työvuorossa on lain mukaan aina oltava asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, eikä henkilöstö sen vuoksi saa koostua pelkästään muista säännöksessä mainituista työntekijöistä (fysio- ja toimintaterapeutit, kuntoutuksen ohjaajat, kotiaavustajat, hoitoapulaiset ja hoiva-avustajat, viriketoiminnan ohjaajat ja muut vastaavat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvat työntekijät) tai opiskelijoista. Tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä vähintään arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa. Myös erityistilanteet, kuten saattohoito, on otettava huomioon asianmukaisen ja riittävän henkilöstörakenteen varmistamiseksi.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määritellyjä sairaanhoidollisia ja lääkehoidon tehtäviä suorittavat sosiaali- ja terveydenhuollot ammattihenkilöt, joilla on osaaminen tehtävien hoitamiseen sekä asiaankuuluva perehdytys. Muu henkilöstö (esim. hoiva-avustaja) voi toteuttaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä tehtäviä, jos sillä on riittävä osaaminen ja perehdytys. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on tarkasti määritetty. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Lisäksi henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn sekä asiakkaan toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (Sosiaalihuollon täydennyskoulutussuositus 2006:6 STM). Henkilökunnan tulee lisäksi sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, tehtävään soveltuva alan tuntemus ja riittävä johtamistaito (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 §10 mom.4) sekä vähintään vuoden työkokemus alalta. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään erinomaista suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Yksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja LLKY:n valvovalle viranhaltijalle sekä tehdä muutos myös palse.fi -portaaliin.

Lain mukaan toimintayksikön työntekijä ei saa ilman lääkehoidon koulutusta osallistua lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen. Asianmukainen lääkehoidon koulutus, osaaminen ja osaamisen varmistaminen ovat aina edellytyksenä lääkehoidon tehtäviin ja toteuttamiseen osallistumiseen. Lääkehoidon tehtävistä vastaavat ensisijaisesti lääkehoidon ammatillisen koulutuksen saaneet sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöt, kuten sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Toimintayksikön henkilöstörakennetta ja -mitoitusta suunniteltaessa on varmistettava turvallisen lääkehoidon toteutuminen kaikkina vuorokauden aikoina.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassaolevat lääkehoidon luvat, jotka on allekirjoittanut LLKY:n terveystalouden johtaja tai hänen sijaisensa. Jokaisessa työvuorossa lääkehoidosta vastaa ja lääkehoidon toteuttaa työntekijä, jolla on voimassa oleva lääkehoidon lupa ko. lääkehoidon tehtävän suorittamiseen. Lääkehoidon kokonaisvastuu on toimintayksikön sairaanhoitajalla. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta. Osaaminen on osoitettava vähintään 5 vuoden välein LLKY:n antamien ja Turvallinen lääkehoito -oppaan ohjeiden mukaisesti (<https://www.thl.fi/fi/web/laatu-ja-potilasturvallisuus/potilasturvallisuus/turvallinen-laakehoito>).

Verinäytteitä ottavalta henkilöstöltä edellytetään ensisijaisesti sairaanhoitajan koulutusta ja erillistä näytteenottolupaa. Perehdytys ja/tai näyttökoe annetaan LLKY:n laboratoriossa. Luvan myöntää LLKY:n terveystalouden johtaja. Myös muu hoitotyössä erilaisiin tehtäviin tarvittava koulutus ja osaaminen tulee varmentaa (esim. katetroinnin osaaminen).

Palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus (3 vuoden välein suoritettava) ja hygieniaoppi.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee noudattaa LLKY:n antamia toimintaohjeita ja turvallisuusmääräyksiä (esim. hygieniahoitajan ja haavanhoidon asiantuntijasairaanhoitajan antamat ohjeet). Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstölleen kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilökunnalla tulee olla tehtävän edellyttämä riittävä suomen kielen kirjallinen ja suullinen taito. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomen kielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palse.fi -portaalissa.

Palveluntuottajan henkilöstön tulee olla henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan asiakaspalveluun soveltuva, tehtäväänsä hyvin perehdytetty ja luotettava. Henkilöstöllä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot.

27 Hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja hoitotyön kirjaukset

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa/läheistensä kanssa asiakkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma itsemääräämisoikeutta kunnioittaen kuukauden kuluessa asumispalveluyksikköön saapumisesta. Tätä ensimmäistä hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa palveluntuottaja voi hyödyntää LLKY:ssä tehtyä RAI-arviointia. Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään RAI-arviointia apuna käyttäen vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asukkaalle omahoitaja, joka vastaa hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekemisestä, toteutumisesta ja päivittämisestä.

Lyhytaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa noudatetaan kotihoidossa/omaishoidossa laadittua hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa, jos se on asiakkaalle tehty.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma sisältää vähintään seuraavat asiat RAI-arviointiin perustuen:

- hoidon ja palvelujen tarpeen sekä toimintakyvyn ja voimavarojen arvioinnin
- konkreetit ja selkeät tavoitteet, toteutus ja keinot hoidolle, palvelulle ja kuntoutukselle asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn parantamiseksi ja ylläpitämiseksi
- asiakkaan mahdollisesti ilmaisema hoitotahto sekä hoitoon ja arkielämään liittyvät toiveet

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisältö tulee olla koko hoitohenkilökunnan tiedossa ja sitä tulee noudattaa.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyön kirjaamista lainsäädännön (STM asetus potilasasiakirjoista 298/2009 ja laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015) edellyttämällä tavalla. Kirjaukset tulee tehdä päivittäin ja kirjaamisen tulee olla asiakaslähtöistä, asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja kuvaavaa. Mikäli LLKY edellyttää hoitotyön kirjausten toimittamista LLKY:lle, se tulee tehdä ilman erillistä korvausta LLKY:n ilmoittamalla aikataululla ja tavalla.

28 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelu tulee toteuttaa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti, asiakaslähtöisesti ja asiakkaan toimintakykyä edistävällä työotteella. Tarkoitus on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Tärkeää on, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä. Toimintamallina henkilökunnalla tulee olla omahoitajuus.

Asiakassuhteessa tulee noudattaa luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000). Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin LLKY:n omassa asumispalvelussa.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan seuraavissa kappaleissa kuvattuja keskeisimpiä asumispalvelun palvelusetelin sisältöjä. Luettelo ei ole kattava, koska palvelun sisältö muodostuu asiakaskohdattaisen palvelutarpeen mukaisesti.

28.1 Asuminen

Lähtökohtaisesti palveluntuottajalta edellytetään, että asiakas voi asua valitsemassaan asumispalveluyksikössä elämänsä loppuun saakka.

Pääsääntöisesti palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen asukkailla on käytössään yhden hengen huone. Kahden hengen huone järjestetään mahdollisuuksien mukaan esim. pariskunnalle, mikäli puoliset sitä toivovat. Huoneissa on riittävät henkilökohtaiset tilat sekä oma wc ja suihku.

Asukashuoneen varusteluun tulee kuulua sähkösäädettävä hoitosänky, hygieniapatja, yöpöytä ja vaatekaappi. Muilta osin asukas kalustaa ja sisustaa oman huoneensa. Lisäksi asukkaalla tulee olla omat vuode- ja liinavaatteet sekä pyyhkeet. Lisäksi asukas voi halutessaan tuoda huoneeseensa television, radion ja muuta käyttöelektroniikkaa, joiden huoltovastuu on asukkaalla tai hänen omaisellaan/läheisellään. Lyhytaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen kuuluu asuminen valmiiksi kalustetussa 1-2 hengen huoneessa, liina- ja vuodevaatteet sekä pyyhkeet.

Asukkailla tulee olla oikeus käyttää palvelukodin yhteisiä, esteettömiä oleskelu-, ruokailu- ja harrastetiloja sekä mahdollista kuntosalia. Lisäksi asukkaiden käytössä on yksikön oma, turvallinen pihalue.

Omaisien/läheisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä asukkaan huoneessa (esim. saattohoitotilanteissa), mikäli asukas itse sitä toivoo ja yöpyminen ei aiheuta häiriötä palvelukodin muille asukkaille. Kameravalvonta ja valvontaan liittyvä kuuntelu eivät saa muodostaa rikoslain 24 luvun 5 ja 6 §:n mukaista toimintaa (1889/39).

28.2 Hoidon ja hoivan palvelut

Asukkaan hoito tulee toteuttaa tukemalla ja edistämällä asukkaan omaa toimintakykyä ja kuntoutumista hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi korostetaan hyvää yhteistyötä asukkaan omaisten/läheisten kanssa. Asukkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyys on turvattava kaikissa hoidon ja hoivan palveluissa.

Hoidon ja hoivan palveluihin tulee kuulua asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen päivittäinen perushoito ja -hoiva sekä kuntoutus.

28.2.1 Hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtiminen

Asukkaan omat tottumukset, tarpeet ja toiveet ohjaavat hygieniasta, vaatetuksesta ja ulkonäöstä huolehtimista. Asukas huolehtii oman toimintakykynsä mukaisesti näistä, mutta häntä autetaan tarpeen mukaan. Asukas käyttää omia vaatteitaan ja hän päättää itse, mitä vaatteita pukee päälleen ja kuinka usein niitä vaihtaa.

Henkilökunnan tehtävänä on:

- asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta huolehtiminen. Mikäli asukas ei kykene omatoimisesti huolehtimaan pukeutumisestaan, häntä ohjataan ja avustetaan seuraavissa toiminnoissa yksilöllinen tarve huomioiden: päivä- ja yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen, tukisukkien/sidosten laittaminen.
- päivittäiset pesut (esim. kasvojen, käsien ja nivusten pesut, alapesut), suihkutukset/saunotus vähintään kerran viikossa ja lisäksi tarpeen mukaan parranajo, ihon-, hiusten ja kynsien hoito, kainaloiden ja rinnanalusten tarkistaminen ja pesu
- suuhygieniasta huolehtiminen; hampaiden/tekohampaiden päivittäinen pesu, proteesien poistaminen suusta yöajaksi, suun terveydentilan seuranta, limakalvojen puhdistus ja kuivan suun hoito
- intiimihygieniasta huolehtiminen, inkontinenssi- ja avannetuotteiden käytössä avustaminen, vaipan vaihdot, virtsapussin tyhjennys ja vaihto sekä wc- käynneissä avustaminen. Asukasta tuetaan käymään wc:ssä mahdollisesta inkontinenssista huolimatta.
- ihon kunnon tarkistaminen (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät), perusrasvaus ja muu ihonhoito tarpeen mukaan

28.2.2 Ravitsemuksesta huolehtiminen

Henkilökunnan tehtävänä on:

- ruokailussa avustaminen, syöttäminen
- letkuravitsemuksesta huolehtiminen
- ravitsemuksen kokonaisvaltainen seuranta
- riittävästä energian ja nesteen saannista huolehtiminen ja seuranta tarvittaessa mm. nestelistan ja laboratoriotulosten avulla
- ravitsemustilan arviointi ja seuranta MNA -testillä puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä ja tarvittaessa useammin
- painon seuranta 1–3 kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin
- ohjauksen antaminen terveellisestä ja monipuolisesta ruokavaliosta sekä erityisruokavalioiden noudattamisesta

28.2.3 Terveystilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen ohjaus ja hoito

Henkilökunnan tehtävänä on:

- voinnin seuranta ja sairaudenmukainen hoito asukkaan toimintakyvyn tilapäisesti heiketessä esim. flunssan tai kuumeilun takia

- ummetuksen, virtsainkontinenssin, kivun, unettomuuden, painehaavaumien ja nivelten jäykistymisen ehkäisy
- asukkaalle määrättyjen hoitotoimenpiteiden toteuttaminen, kuten verenpaineen ja happisaturaation seuranta, haavahoito, avannehoito, nefrostooman ja trakeostomian hoito, ompeleiden ja hakasten poistot, katetrointi, dreeni- ja korvahuuhtelut muut sairaanhoidolliset toimenpiteet
- laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi, mikäli näytteenottoa ei toteuteta laboratorion toimesta
- saattohoito ja muu vaativa sairaanhoidollinen hoito yhteistyössä kotisairaalan kanssa
- asukkaan terveydentilan seuranta ja arviointi sekä kipuun, pahoinvointiin, ummetukseen ja inkontinenssiin liittyvä ohjaus ja hoito
- mahdollisten muistisairauksiin liittyvien käytösoireiden lievittäminen hoitotyön keinoin
- asukkaan tarvitseman kuljetuksen järjestäminen muuhun hoitoyksikköön, esim. lääkärinvastaanotolle tai keskussairaalan poliklinikalle (varsinaisen kuljetuksen asukas maksaa itse ja hän myös järjestää tarpeen mukaan itselleen saattajan)
- asukkaan lääkäripalveluiden turvaaminen LLKY:n vastaanottopalveluiden kautta, hoitosuunnitelmien päivittäminen lääkärin toimesta vähintään kerran vuodessa (ei koske lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asukkaita)
- hoitotarvikejakeluna myönnettävien hoito- ja hygieniatarvikkeiden tilaaminen asukkaalle ja ko. tarvikkeiden asianmukainen käyttö. Asiakas saa hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita LLKY:ssä voimassa olevan käytännön mukaisesti (ks. Liite 3). Hoitotarvikkeiden käyttöä valvotaan LLKY:n toimesta.
- säännöllinen yhteydenpito LLKY:n haavahoidon asiantuntijasairaanhoitajaan haavanhoitotuotteita käytettäessä

28.2.4 Lääkehuolto- ja hoito

Asiakaan lääkehoito toteutetaan noudattaen LLKY:n lääkelupakäytäntöjä. Asiakaan lääkehoidon osalta toteutetaan seuraavat asiat:

- asukkaiden lääkkeiden tilaaminen apteekista ja tarpeellisten apteekkiasioden hoitaminen, edellyttää tiliasiakkuutta apteekissa
- kokonaislääkityksen tarkistaminen tarpeen mukaan
- lääkemutosten tekeminen lääkärin ohjeiden mukaisesti
- lääkkeiden säilyttäminen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- lääkkeiden annostelu asiakaskohtaisiksi annoksiksi. Mikäli asiakaan lääkejako toteutetaan annosjakelupalveluna, on se asukkaalle maksuton (apteekin perimän annospalvelujakelun kustannuksen maksaa palveluntuottaja), mutta lääkkeet asukas maksaa itse.
- lääkkeiden antaminen eri annostelureittejä käyttäen
- lääkkeiden ottamisen valvonta
- lääkeinjektiot
- kivunhoito
- lääkehoidon vaikuttavuuden ja vaikutusten seuranta ja arviointi, tarvittaessa yhteydenotto lääkäriin
- lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen
- lääkehoidon ohjaus

28.2.5 Arkikuntoutus

Henkilökunnan toteuttamaan arkikuntoutukseen kuuluu:

- asukkaan tarvitsema kannustus ja aktivointi päivittäisissä arjen toiminnoissa sekä rohkeaksi toimimaan mahdollisimman itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja

ruokailussa), jotta asukkaan elämänhallinta ja toimintakyky päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät

- heikkokuntoisen asukkaan avustaminen ylös vuoteesta, pukeminen päivävaatteisiin, ruokailu istuma-asennossa, jos se asukkaan voimien kannalta on mahdollista
- asukkaan kaatumistapaturmien ehkäisy puuttamalla havaittuihin kaatumisen riskitekijöihin:
 - kaatumisriski kartoitetaan vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivituksen yhteydessä (sisältyy RAI – arviointiin)
 - suurentuneessa kaatumisriskissä olevat asukkaat ohjataan tarpeen mukaan tehostetun kotikuntoutuksen arvioon ja tarvittaessa kotikuntoutusjaksolle
- säännöllinen ulkoilu. Asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asukkaan toiveet ja halukkuus ulkoiluun, tavoitteet ulkoilun määrästä ja toteutustavasta.
- apuvälinearviointi, -hankinta ja apuvälineiden käytössä avustaminen, tarvittaessa yhteistyössä tehostetun kotikuntoutuksen ja fysioterapian henkilökunnan kanssa. LLKY myöntää asiakkaan tarvitsemat apuvälineet lääkinnällisenä kuntoutuksena (Opas apuvälinetyötä tekeville ammattilaisille ja ohjeita asiakkaille 2020, https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162395/STM_2020_23_J.pdf?sequence=4)
- asukkaan tarpeen mukainen sosiaalinen, henkinen ja hengellinen tuki, sekä palvelukodissa järjestettävä harrastus- ja ryhmätoiminta
- lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen asukkaiden tehostettu kuntoutus kuntoutussuunnitelman mukaisesti

28.2.6 Elämän loppuvaiheen hoito ja saattohoito

Henkilökunnan tehtävänä on

- asukkaan asumisen turvaaminen asumispalveluyksikössä elämän loppuun saakka, ellei lääketieteellisistä syistä ole tarvetta sairaalahoidolle
- asukkaan hoitotahdon selvittäminen (selvitetään läheisiltä, jos asukas ei itse kykene enää sitä kertomaan) ja hoitolinjausten valinta hoitopalaverissa, jossa asukas, omaisen/läheinen, (oma)hoitaja ja lääkäri keskustelevat ja sopivat hoitolinjauksista. Lääkäri kuitenkin vastaa valitusta hoitolinjasta.
- asukkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen perushoito ja huolenpito
- asukkaan yksilöllisyyden ja ihmisarvon kunnioittaminen
- asukkaan tukeminen hänen vakaumuksensa mukaisesti
- riittävästä kipu- ja muusta tarvittavasta lääkityksestä huolehtiminen
- riittävä huolenpito, läheisen ja hoitajan läsnäolo kuoleman lähestyessä
- mahdollistaa asukkaan omaisen/läheisen osallistuminen saattohoitoon, omaisen/läheisen tukeminen
- palvelukodin ja kotisairaalan henkilökunnan yhteistyö, jotta asukkaan turhia siirtoja toisiin hoitolaitoksiin vältetään

28.2.7 Yhteistyö asukkaan omaisten ja läheisten kanssa

- asukkaan omahoitajan tehtävänä on huolehtia säännöllisestä yhteydenpidosta asukkaan omaisiin/läheisiin, yhteydenpito sovitaan hoitoneuvottelussa
- omaisia/läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asukkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asukkaan arkeen.

28.3 Tukipalvelut

Tukipalveluihin kuuluvat ateria-, siivous-, pyykki- ja vaatehuolto sekä asiointiin, raha-asioiden hoitoon sekä turvallisuuteen liittyvät tehtävät. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tukipalvelut seuraavissa kappaleissa esitettyjen periaatteiden mukaisesti ja hankkimaan kustannuksellaan niiden toteutuksessa tarvittavat välineet, tarvikkeet ja aineet.

28.3.1 Ateriat

- aterioissa noudatetaan valtion ravitsemusneuvottelukunnan ja THL:n ruokasuosituksia ikääntyneille, sekä otetaan huomioon asukkaiden erityisruokavaliot
- ruokahuollossa otetaan huomioon ravitsemusterapian, ruokapalvelun sekä hoito- ja lääketieteen näkökulmat. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys.
- ateria-aikojen tulee jakautua tasaisesti noin kolmen tunnin välein ottaen huomioon erityistarpeet, kuten energiatiheä ruokavalio. Päivittäiset ateriat toteutuvat suosituksen mukaisesti: aamupala (klo 6–9), lounas (klo 11–13), päiväkahvi/välipala (klo 14–15), päivällinen (klo 16–18), iltapala (klo 19–22) ja tarvittaessa yöpala (pois lukien ravintokorvausliuokset/-tuotteet). Aterioita ei saa yhdistää.
- ruokailuajoissa noudatetaan asukkaan tarpeita ja toiveita ottaen huomioon, ettei iltapalan ja aamupalan välinen aika ylitä 11 tuntia
- heikkokuntoisten asukkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti sekä ruokailussa tarvittava apu turvataan. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.
- asukkailla on mahdollisuus erikoisruokavaliioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi kuin myös uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
- asukkaat ruokailevat ensisijaisesti yhteisissä tiloissa. Asukkaan voinnin vaatiessa ruoka tarjoillaan asukkaan omaan huoneeseen.
- ruokalistat (4–6 viikon kierto) laaditaan ennakkoon ja ruokalistoissa otetaan huomioon perinneruoat sekä vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat. Ruokalistat ja ruokailuajat ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asukkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun ja heidän toiveitaan toteutetaan. Tarjottavien aterioiden tulee olla monipuolisia ja vaihtelevia, esim. puuroja tai vellejä ei saa olla toistuvasti sekä lounaalla että päivällisellä, eikä viikon ruokalistalla useana päivänä.
- palveluntuottaja kerää asukkailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.
- elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on tehty ja hyväksytty.

28.3.2 Siivous

- asukashuoneiden siivous sisältää tarpeen mukaisen päivittäisen kevyen yleissiivouksen, viikko- ja kuukausisiivouksen sekä ikkunoiden pesun ja suursiivouksen kerran vuodessa
- siisteydestä huolehditaan ja toiminnan vaatima puhtaustaso ylläpidetään siten, että yhteisten tilojen ja asukashuoneiden yleisilme on siisti
- kirjallisissa siivousohjeissa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaika-tila
- siivoukseen kuuluvat tarvittavat aineet, välineet ja kulutustarvikkeet (esim. wc-paperi, kertakäyttöiset käsipyyhkeet, roskapussit), sekä tilojen ja välineiden desinfiointiin tarkoitetut desinfiointiaineet

- siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen
- asumisyksikössä on kirjalliset jätahuolto-ohjeet, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät
- hoitotoimenpiteiden yhteydessä tarkistetaan, että asukashuone on kunnossa, pyyhittään tahrat, viedään roskat ja oiotaan tekstiilit sekä otetaan roskat lattioilta. Lisäksi eritetahrat poistetaan välittömästi eritetahradesinfektio-ohjeiden mukaisesti.
- asukkaat voivat osallistua siivoukseen hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti

28.3.3 Pyykki- ja vaatehuolto

- palveluntuottaja vastaa kaikkien tavallisen konepesun kestävien tekstiilien (esim. liina- ja käyttövaatteet) pesusta kustannuksellaan
- palveluntuottaja huolehtii, että asukkailla on aina käytettävissä puhtaita käyttövaatteita
- pyykkihuoltoon sisältyvät asukkaan vaatteiden, liinavaatteiden, pyyhkeiden vaihto ja pesu sekä kaappeihin järjestäminen
 - pyyhkeiden vaihto joka toinen viikko ja tarvittaessa
 - liinavaatteiden vaihto kerran kuukaudessa ja tarvittaessa
- vaatteiden pienehköt korjaustoimenpiteet (esim. napin kiinnitys)
- infektiopyykin asianmukainen käsittely ja pesu
- asukas vastaa itse erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden ja tekstiilien huollosta ja pesusta sekä omien vaatteidensa ja tekstiiliensä nimikoinnista henkilökunnan ohjeistuksen mukaan
- lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen jakson asukkaille vaatehuolto ei kuulu palveluun kuin poikkeustapauksissa

28.3.4 Asiointit

- palveluntuottaja hoitaa apteekkiasioinnin (matkoista ei voi laskuttaa asiakasta erikseen)
- muut asiointit hoitaa ensisijaisesti asukkaan omainen/läheinen, asioiden hoitaja tai edunvalvoja
- asukasta tai hänen omaistaan/läheistään tai asioiden hoitajaa informoidaan ja tarvittaessa avustetaan Kelan etuuksien hakemisessa (hoitotuki, asumistuki)

28.3.5 Asukkaan raha-asioiden hoitaminen

- palvelukodin henkilökunta ei hoida asukkaan raha-asioita, eikä käytä asukkaan maksukorttia, vaan pankki- ja raha-asioiden hoito järjestetään omaisten, lähipiirin tai edunvalvojan toimesta
- asukkaan halutessa/tarvitessa käyttöönsä käteistä rahaa, voidaan rahat säilyttää yksikön toimistotilassa, lukollisessa kaapissa. Rahojen vastaanottaminen ja luovuttaminen kirjataan tarkasti ohjeen mukaan.

28.3.6 Turvallisuus

- palvelukodissa on turvapuhelin tai hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike tai turvaranneke), jolla asukas saa aina halutessaan yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta. Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan, kuten myös hälytysten perusteella tapahtuvat auttamiskäynnit. Hoitajakutsuhälytyksen tullessa hoitajan on välittömästi käytävä tarkistamassa asukkaan tilanne.
- palvelukodissa on kulunvalvonta, kameravalvonta tai riittävä muu järjestely asukkaiden turvallisuuden takaamiseksi
- palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet puuttumiseen asukkaan kaltoinkohteluun (ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain 48–49§ mukaisesti), asukkaan rajoittamiseen sekä

toimimiseen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asukkaan etsintä)

- asukkaiden hoidontarpeeseen perustuva kahden autettavuus on turvattava kaikkina vuorokaudenaikoina. Yöhoitaja kiertää asumisyksikössä asukkaiden kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä.
- seuraavaan työvuoroon saapuva hoitohenkilökunta perehtyy asukkaiden tilanteeseen asiakastietojärjestelmän kautta vuoron alkaessa

Liite 1. Henkilötietojen käsittelysopimus – Palvelusetelit

OSAPUOLET

Tilaaaja: Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä

Tilaaajan yhteyshenkilö:

Toimittaja:

Toimittajan yhteyshenkilö:

Yhdessä ”Osapuolet” ja erikseen ”Osapuoli” tai Tilaaaja ja Toimittaja Tilaaaja on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötietojen rekisterinpitäjä Toimittaja on EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen henkilötietojen käsittelijä Osapuolten on ilmoitettava yhteyshenkilönsä vaihtamisesta toiselle osapuolelle kirjallisesti ilman aiheetonta viivytystä.

1. SOPIMUKSEN KOHDE

Osapuolet ovat tehneet tässä sopimuksessa sovituin ehdoin sopimuksen siitä, että Toimittaja käsittelee henkilötietoja Tilaaajan lukuun tämän sopimuksen perusteella.

2. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN LUONNE JA TARKOITUS

Toimittaja huolehtii palvelusetelipalveluiden tuottamisesta Tilaaajan palveluseteliasiakkaille, josta johtuen Toimittaja käsittelee asiakkaiden tietoja.

3. HENKILÖTIETOJEN TYYPPI JA REKISTERÖITYJEN RYHMÄT

Osapuolet ovat sopineet, että Toimittaja käsittelee Tilaaajan puolesta sovitun palvelusetelipalvelun tuottamiseksi seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

- Toimittaja käsittelee seuraavia rekisteröityjen ryhmiä: Tilaaajan asiakkaat
- Toimittaja käsittelee seuraavia henkilötietoja: Tilaaajan asiakkaiden yhteystiedot

4. SOVELTUVAT TIETOTURVATOIMENPITEET

Toimittaja käsittelee henkilötietoja tämän sopimuksen ja Tilaaajan antamien kirjallisten ohjeiden ja voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti turvatakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Toimittaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Toimittaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset turvatoimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi.

Toimittajan tulee tiedottaa Tilaaajaa käyttämistään henkilötietoja käsittelevistä alihankkijoista ja näihin suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista ja annettava Tilaaajalle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Toimittaja vastaa käyttämiensä alihankkijoiden toimista kuin omistaan.

Havaituista henkilötietoihin kohdistuneista tietomurroista tai niiden yrityksestä ilmoitetaan Tilaajalle ilman tarpeetonta viivästystä. Tilaaja vastaa mahdollisista jatkotoimenpiteistä ja tarvittaessa ilmoituksesta tietosuojavaltuutetulle tai rekisteröidylle. Toimittaja avustaa tässä sopimuksen mukaisesti.

5. MUUT EHDOT

Rekisteröityjen, tietosuojavaltuutetun tai viranomaisen sekä muut kolmannen osapuolen tiedustelut Toimittaja henkilötietojen käsittelijänä pääsääntöisesti ohjaa rekisterinpitäjälle eli Tilaajalle. Samoin voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämisestä koskevat henkilötietojen korjaus, poisto, luovutus- tai estopyynnöt ohjataan Tilaajalle. Ilmoitus näistä tehdään Tilaajalle ilman aiheutonta viivästystä ja Toimittaja mahdollisuuksien mukaan kohtuullisin toimenpitein avustaa Tilaajaa näiden käsittelyssä.

Osapuolet hyväksyvät, että toimivaltaisten viranomaisten määräämien sanktioiden tai rekisteröidyn esittämien korvausvaatimusten vastuut kohdentuvat Osapuolille näille Lainsäädännössä asetettujen velvoitteiden mukaisesti. Lainsäädännössä asetetun veloitteen noudattamisen laiminlyönyt Osapuoli on velvollinen suorittamaan määrättyt sanktiot tai vahingonkorvaukset oikeutetun toimivaltaisen viranomaisen tai tuomioistuimen päätöksen mukaisesti.

Palveluiden tarjoamisen päätyttyä Toimittaja sitoutuu Tilaajan valinnan mukaan poistamaan tai palauttamaan kaikki Tilaajan henkilötiedot Tilaajalle. Toimittaja poistaa olemassa olevat jäljennökset, paitsi jos unionin oikeudessa tai jäsenvaltion lainsäädännössä vaaditaan säilyttämään henkilötiedot. Tilaaja voi antaa tältä osin tarkempia ohjeita Toimittajalle.

Osapuolet ymmärtävät, että tätä sopimusliitettä tehtäessä tietosuoja koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Mikäli kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Tilaajan tai Toimittajan asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sopimusliitteessä määritettyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, voidaan tätä sopimusliitettä niiltä osin tarkistaa.

6. SOPIMUSKAPPALEET JA ALLEKIRJOITUKSET

Sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin Osapuolelle.

Paikka ja päivämäärä

Tilaajan allekirjoitus

Toimittajan allekirjoitus

Nimen selvennys:

Nimen selvennys:

Liite 2. Yhteystiedot ja toimipisteiden aukioloajat

IkäLuotsi

Ikäihmisten palvelujen neuvonta ja ohjaus ma-pe klo 9.00–14.00, puh. 040 657 0040, sähköposti: ikaluotsi@llky.fi ja osoite Kauhajoen kaupungintalo, Hallintoaukio, 61801 Kauhajoki

Haavahoidon asiantuntijasairaanhoitaja

Haavanhoitoon liittyvissä erityiskysymyksissä yhteydenotot LLKY:n haavahoidon asiantuntijasairaanhoitajaan, puh.040 640 2030

Hygieniahoitaja

Hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvissä kysymyksissä yhteydenotot LLKY:n hygieniahoitajaan, puh. 040 197 2771

Apuvälinepalvelut

LLKY:n fysioterapian toimipisteiden yhteinen sähköpostiosoite on fysioterapia@llky.fi

Fysioterapian apuvälinepalvelun asiointipisteet ja puhelinnumerot:

Isojoki: Terveystalontie 3, puh. 040 524 0026

Karijoki: Keskitie 2, puh. 040 184 3055

Kauhajoki: Sairaalapolku, puh. 06 2413 3291

Teuva: Tuokkolantie 6, puh. 050 386 4709

Hoitotarvikejakelu

Hoitotarvikejakelu on tarkoitettu hoitotarvikejakelun kriteerit täyttävälle asiakkaille, joille on tehty konnaishoidonarviointi ja kirjoitettu hoitosuunnitelman mukainen lähete, mm. avanneleikatut, pitkäaikaiset haavanhoito- ja inkontinenssiasiakkaat, diabeetikot ja erikoishoitoa tarvitsevat asiakkaat.

Hoitotarvikejakelun vastuuhenkilönä toimii materiaalipäällikkö Merja Kuusinen puh. 040 865 7911

<https://www.llky.fi/tiedostot/hoiva/EPShp-kuntien-hoitotarvikejakelun-alueellinen-yleisohje-2020.pdf>

Isojoki: Isojoen terveysaseman kellarikerros torstaisin klo 9.00 - 11.00, puh. 040 480 4324, Terveystalontie 3, 64900 Isojoki

Karijoki: Karijoen terveysasema torstaisin klo 9.00 - 11.00, puh. 050 306 7868
Keskitie 2, 64350 Karijoki

Kauhajoki: Terveyskeskuksen keskusvarasto maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9.00–11.00. Puhelintilaukset vain maanantaisin klo 8:00 - 9:00 ja keskiviikkoisin klo 12:00 - 13:00 puh. 040 480 5520. Etukäteen tilatut tarvikkeet asiakas voi hakea noutovarastosta hänelle sopivana ajankohtana, Prännärintie 8, 61800 Kauhajoki

Teuva: Sosiaali- ja terveyskeskus keskiviikkoisin 13:30 - 15:00 ja perjantaisin klo 9:30 - 11:00. Puhelintilaukset vain keskiviikkoisin klo 12:00 - 13:00 ja perjantaisin klo 8:00 - 9:00 Puh. 050 306 7868. Etukäteen tilatut tarvikkeet asiakas voi hakea noutokaapista hänelle sopivana ajankohtana, Tuokkolantie 6, 64700 Teuva

Laboratorio

Laboratorioiden näytteenoton ajanvaraus ja neuvonta numerosta 040 673 9263. Laboratorioissa on TeleQ-takaisinsoittojärjestelmä. Numeroon voi soittaa klo 8-20 välisenä aikana. Laboratorioista soitetaan takaisin järjestelmän antamana ajankohtana. Huomioikaa että puhelu tulee tuntemattomasta numerosta. Aikojen peruutus tekstiviestillä puh. 040 128 7207.

Näytteenotto ja yksiköissä otettujen näytteiden vastaanotto:

Isojoki: Kristiinantie 6, ma - pe klo 7.30 – 10.00

Karijoki: Keskitie 2, ti ja to klo 7.20 - 10.00

Kauhajoki: Prännärintie 6-8, ma - pe klo 7.30 - 14.30

Teuva: Tuokkolantie 6, ma - to klo 7.30 - 10.50, pe klo 7.30 - 10.40

Röntgen

Röntgen palvelee Kauhajoen terveyskeskuksessa, Prännärintie 6-8, 61800 Kauhajoki
ma - pe klo 7.30 - 15.30

Ajanvaraus ma-pe klo 10:00 - 14:00 puh. 040 128 7206