



Mellersta Österbottens välfärdsområde

Regelbok för servicesedel

Serviceedelspecifik del: Ser- vicesedel för serviceboende med heldygnsomsorg inom funktionshindersservicen

Har godkänts av: Välfärdsområdesstyrelsen 13.11.2023 § 269

Giltighet: 1.1.2024 -

Regelbok för servicesedel Servicedelspecifik del: Servicesedel för serviceboende med heldygnsvård inom funktionshinderservicen.....	1
1. Innehållet i servicen	4
1.1. Serviceboende med heldygnsvård för personer med funktionsnedsättning	4
1.2. Klienter som omfattas av servicesedel	5
1.3. Beviljande av servicesedel	5
2. Värdet på servicesedel och responstiderna i fråga om service.....	7
2.1. Värdet på servicesedel	7
2.2. Anropssystem och responstiderna i fråga om assistans.....	8
2.3. Servicesedelns giltighet.....	8
2.4. En klients social- och hälsovårdstjänster.....	9
3 Klientavgifter.....	9
3.1 Hyra.....	9
3.2. Måltidsservice.....	9
3.3 Avgift för förnödenheter/uppehälle	10
4. Servicens innehåll och minimikraven.....	10
4.1 Personalen och kompetensen	10
4.2. Kvalitetsledning	12
4.3. Kraven i fråga om innehållet i servicen.....	13
4.4. Säkerhet.....	14
4.5. Begränsningar, begränsningsåtgärder och isolering	14
4.6. Kameraövervakning.....	15
4.7. Kraven gällande innehållet i klientspecifik service	15
5. Behandling av klientuppgifter, rapportering och tillsyn.....	18



5.1	Kvalitetskontroll	18
5.2.	Kvalitetsavvikelser	18
5.3.	Klientdatasystemet	19
6	Avbokning av ett servicetillfälle, och serviceproducentens ansvar för fel och dröjsmål ...	19
6.1	Att ställa in ett servicetillfälle.....	19
6.2	Avbrott i servicen	20
6.3.	Fel i servicen	20
6.4	Dröjsmål i service och följder vid fel	21
7.	Fakturering av Soite och av klienten.....	22
8.	Information ges av och ansvarpersoner.....	23

1. Innehållet i servicen

1.1. Serviceboende med heldygnsomsorg för personer med funktionsnedsättning

Enligt 8 § punkt 2 i lagen om service och stöd på grund av handikapp (380/1987) ska välfärdsområdet ordna serviceboende för en gravt handikappad som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom nödvändigt behöver sådan service för att klara de funktioner som hör till normal livsföring. Personer med intellektuell funktionsnedsättning beviljas serviceboende med stöd av lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda. Serviceboende med heldygnsomsorg som det föreskrivs om i lagen om service och stöd på grund av handikapp och i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda hör till tjänster som välfärdsområdet har en särskild skyldighet att ordna. Servicen ska därför beviljas som en subjektiv rätt om personen uppfyller kriterierna för beviljande som har fastställts i lagen och förordningen om service och stöd på grund av handikapp eller i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda. Välfärdsområdet har rätt att besluta om sättet att ordna serviceboende med heldygnsomsorg.

Till serviceboende hör enligt 10 § i förordningen (759/1987) en bostad samt sådana tjänster i anslutning till boendet som är nödvändiga för personen i det dagliga livet. Sådana tjänster kan bestå av hjälp med funktioner som hänför sig till boendet, som till exempel att röra på sig, påklädning, personlig hygien, kosthåll och städning av bostaden samt de tjänster som behövs för att främja personens hälsa, rehabilitering och trivsel.

Vid serviceboende med heldygnsomsorg är det i första hand fråga om boende. Personen med funktionsnedsättning har en hinderfri och välfungerande bostad, och när hen bor i bostaden har hen en boendes rättigheter och skyldigheter. Hen får tillräckligt med tjänster och stöd som stöd för boendet. Klienten betalar själv hyra för bostaden och för alla andra utgifter som hör till hens dagliga liv inklusive för mediciner och sjukvårdstjänster.

Särskilda tjänster (nödvändig vård och omsorg) som det föreskrivs om i lagen om service och stöd på grund av handikapp är avgiftsfria för en gravt handikappad person, och av klienten tas ut avgift för sedvanliga levnadskostnader som livet medför oberoende av funktionsnedsättning. Serviceboende med heldygnsomsorg för personer med funktionsnedsättning är inte



i huvudsak omvårdnad, vård, tillsyn eller handledning och inte endast hemservice. Centralt ur en klients synvinkel är att servicen är tillräcklig, att servicehelheten är friktionsfri och att servicen är klientorienterad.

Serviceboende med heldygnsomsorg som ordnas med servicesedel och som är i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp är avsedd särskilt för de personer med funktionsnedsättning som har ett långvarigt, rikligt och mångdimensionellt servicebehov. Den servicehelhet som behövs i fråga om boende behöver då bestå av individuellt skräddarsydda tjänster och stödåtgärder. Målet är att bevara och främja klientens fysiska, psykiska och sociala funktionsförmåga och att stödja ett självständigt liv. Serviceboende med heldygnsomsorg inbegriper en hemlik miljö, service och omsorg för klienten dygnet runt samt tjänster som stöder detta, som till exempel personlig assistans i dagliga sysslor och på fritiden som har beviljats klienten i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp samt trygghetsservice.

Serviceenheten måste garantera möjlighet att bo där till livets slut och vid behov vård i livets slutskede. En klients ökat servicebehov är inte en orsak till flyttning från serviceenheten.

1.2. Klienter som omfattas av servicesedel

Enligt 11 § i förordningen om service och stöd på grund av handikapp (371/2009) ska, när det gäller att ordna serviceboende, som gravt handikappad anses den som på grund av sitt handikapp eller sin sjukdom fortlöpande, under olika tider av dygnet eller annars i särskilt stor utsträckning behöver en annan persons hjälp för att klara av sina dagliga sysslor. Personer med funktionsnedsättning och personer med intellektuell funktionsnedsättning omfattas av denna servicesedel.

1.3. Beviljande av servicesedel

Man omfattas av ordnande av serviceboende med heldygnsomsorg efter ansökning, en bedömning av servicebehovet och efter att en serviceplan har uppgjorts och justerats. När olika boendialternativ bedöms tar man i beaktande personens behov av hjälp, handledning och vård. Vid bedömning av rätt riktat boende och boendeservice vid rätt tidpunkt använder man mätare som mäter funktionsförmågan (RAI) och individuell behovsprövning. Behovet av serviceboende med heldygnsomsorg bedöms i koordineringsteamet för boende, SAS, som gör

sektorsövergripande genomgång av frågor som är förknippade med boende. Utgångspunkten är att klientens egen uppfattning betonas särskilt mycket när det fattas beslut om hur boendet ordnas.

SAS-verksamheten i välfärdsområdet Soite: SAS kommer från orden Selvitä, Arvioi, Sijoita, dvs. Utred, Bedöm, Placera. Den yrkesövergripande SAS-arbetsgruppen gör en förebyggande, proaktiv, rehabiliterande, öppenvårdsinriktad och mångsidig helhetsbedömning av klientens aktuella situation. SAS-arbetsgruppen har som sitt primära mål att utreda öppenvårdens och vårdens möjligheter när det gäller att ordna service samt att bedöma om klientens vård- och serviceplan motsvarar klientens behov. Boendeservice för personer med funktionsnedsättning ordnas alltid enligt individuellt behov när personen inte klarar av att bo självständigt och inte klarar sig i ett eget hem. Utgångspunkten är att personen har en bostad som motsvarar hens stödbehov och funktionsförmåga. Tjänster som ges i hemmet är primära i förhållande till tjänster som kräver flyttning och inbegriper både boende och tjänster. Boendeservice ordnas inte om klienten har kontinuerligt behov av institutionsvård. Ansökan om serviceboende med heldygnsomsorg görs med en blankett för ansökan om funktionshindersservice som skickas till byrån för funktionshindersservice. Funktionshindersservicens tjänsteinnehavare utarbetar en klientspecifik serviceplan och bedömning av servicebehovet i vilka hen bedömer klientens stödbehov och funktionsförmåga. Ansökningarna om service behandlas i SAS-arbetsgruppen. Klientens situation bedöms och hen placeras antingen i placerings- eller väntekö i enlighet med kriterierna för boendeservice inom funktionshindersservicen.

För en klient som har rätt till servicesedel utarbetas det en vård- och serviceplan som det föreskrivs om i 7 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000). Den ligger som grund för den klientspecifika genomförandeplan för servicen som serviceproducenten utarbetar. I genomförandeplanen ingår information om olika tjänster, deras mängder olika tider på dygnet samt en bedömning av den tid som går åt till att producera tjänsten. När det gäller ordnande av tjänster som är relaterade till boende är det fråga om sådana tjänster som har en inverkan på klientens frihet, integritetsskydd och självbestämmanderätt. I dessa situationer ska man i första hand beakta klientens egen uppfattning om hens hjälp- eller servicebehov och sättet att ordna tjänsterna. En genomförandeplan ska utarbetas senast inom en (1) månad från att servicen har börjat genomföras.

Klientens åsikt om att ha fått servicesedel ska tas i beaktande i mån av möjlighet när välfärdsområdet använder servicesedel för att ordna den tjänst klienten behöver. En klient har

rätt att vägra ta emot en servicesedel som hen har erbjudits, och välfärdsområdet ska då hänvisa klienten till tjänster som välfärdsområdet ordnar på annat sätt (6 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Enligt 5 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) ska socialvårdspersonalen för klienten utreda hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ och deras verkningar som är av betydelse för klientens sak.

2. Värdet på servicesedel och responstiderna i fråga om service

2.1. Värdet på servicesedel

Servicesedelns värde är ett maximipris det vill säga det högsta priset välfärdsområdet Soite betalar serviceproducenten för tjänsten. Fastställandet av servicesedelns värde baserar sig på 11 § i Statsrådets förordning om ändring av förordningen om service och stöd på grund av handikapp (371/2009), där det konstateras att behovet av en annan persons hjälp är fortlöpande, behövs under olika tider av dygnet eller annars i särskilt stor utsträckning. Servicesedelns värde fastställs så att det motsvarar klientens servicebehov. Servicesedelns värde graderas då på tre nivåer. Välfärdsområdet Soite fastställer prisnivåerna för serviceboende med heldygnsomsorg för personer med funktionsnedsättning årligen.

Grunderna för hur maximipriserna för servicesedel fastställs är som följer:

- 1. Värdet på en servicesedel är 124,30 euro per dygn.** Klienten behöver assistans och stöd i många funktioner i vardagslivet, men klarar självständigt av en del funktioner. Tjänster är tillgängliga alla tider på dygnet: klienten behöver stöd eller hjälp dagligen olika tider på dygnet, trygghetsservice eller eventuellt ett besök under natten. Assistansen kan kräva två assistenter och användning av hjälpmedel som till exempel lyftanordningar. Klienten behöver hjälp med förflyttningar, med att röra på sig och tillsyn till exempel på grund av minnesproblem som beror på ett handikapp eller en sjukdom. Behovet av aktiv hjälp är högst sex timmar per dygn.
- 2. Värdet på servicesedeln är 174,70 euro per dygn.** Klienten behöver assistans i nästan alla funktioner. Vid assistans krävs en till två assistenter och användning av hjälpmedel. Klienten behöver hjälp med olika dagliga funktioner och/eller tillsyn till exempel på grund

av minnesproblem som beror på en funktionsnedsättning eller en sjukdom. Behovet av aktiv hjälp är över sex timmar, men högst nio timmar per dygn.

3. **Värdet på en servicesedel är 201,50 euro per dygn.** Klienten behöver assistans och stöd och delvis tillsyn kontinuerligt i alla funktioner i vardagslivet. Vid assistans krävs en till två assistenter och användning av hjälpmedel. Service är tillgänglig alla tider på dygnet. Det kontinuerliga hjälpbehovet är över nio timmar per dygn.

2.2. Anropssystem och responstiderna i fråga om assistans

Serviceproducenten skaffar, upprätthåller och underhåller anropssystemet. Varje klient ska ha tillgång till ett anropssystem med hjälp av vilket hen kan få tag i personalen lätt och tryggt alla tider på dygnet. Anropssystemet ska vara sådant att klienten kan använda det oberoende av hurdan funktionsnedsättningen är. Via anropssystemet ska man kunna diskutera med personalen. Assistansen genomförs i regel i den ordning anropen har kommit, men i brådskande fall omedelbart.

Responstiderna i fråga om assistans är:

- servicesedelklass 1: på förhand överenskommet sätt eller senast 30 minuter från anropet
- servicesedelklass 2: på förhand överenskommet sätt eller senast 20 minuter från anropet
- servicesedelklass 3: på förhand överenskommet sätt eller senast 10 minuter från anropet

I alla brådskande fall oberoende av servicesedelklass ska hjälp ordnas så snabbt som det är i praktiken möjligt utan att äventyra andra klienters säkerhet. Assistansen genomförs i regel i den ordning anropen har kommit, men i brådskande fall (till exempel vid wc-besök eller risk för att ramla ner, om klienten har fallit) ges assistans omedelbart.

2.3. Servicesedelns giltighet

Servicesedeln för en klient som har flyttat in i boendeenhet som ny klient gäller tills vidare

från inflyttningsdagen. Servicesedeln för en klient som har flyttat självständigt in i en boendeenhet innan ett beslut om servicesedel har fattats träder i kraft den dagen servicesedeln beviljas. En servicesedel kan också beviljas för viss tid när det finns tillräckliga grunder för att bevilja den för viss tid (till exempel boendeträning eller annat tillfälligt boendebehov).

2.4. En klients social- och hälsovårdstjänster

En klients social- och hälsovårdstjänster ordnas via Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites tjänster om inte annat överenskommes. När det gäller läkartjänster är producenten i kontakt med klientens egen hälsostation och kommer överens om samarbete i fråga om att ordna läkartjänster. Serviceproducenten kan ordna privata läkartjänster i serviceenheten och ta ut avgifter av klienten för dem. Klienten bör informeras om betalningspraxisen på förhand. Klienten har rätt att använda primärvårdens tjänster om hen vill. Serviceenheten ordnar transport för klienten och vid behov en följeslagare till social- och hälsovårdstjänster enligt överenskommelse med klienten. Klienten betalar för transport och eventuell serviceavgift som hen ska informeras om på förhand.

3 Klientavgifter

3.1 Hyra

Det utarbetas ett hyresavtal för bostadslägenheten i enlighet med hyreslagen mellan serviceproducenten och den boende som bor i serviceboendeenheten. Boendeutgifterna (inklusive hyra, vatten och värme) som tas ut av den boende får inte överskrida de maximala boendeutgifterna som Statsrådet fastställer årligen. Denna summa är gränsen för det boendebidrag som Folkpensionsanstalten beviljar.

3.2. Måltidsservice

Om klienten vill kan hen köpa måltidsservice av serviceproducenten. Klienten beslutar själv om sitt behov av måltidsservice och om servicens omfattning. Klienten kan välja hur många måltider hen deltar i per dag och betalar då endast för de måltider hen har använt. Av klienten faktureras måltidsavgifter endast i det fall och i den omfattning hen faktiskt har använt



servicen. Soite tar ut faktiska måltidsavgiftskostnader av klienten utifrån utfallet som serviceproducenten har lämnat in till Soite. Den måltidsavgift som tas ut av klienten bestäms enligt Soites prislista över klientavgifter. Soites styrelse fastställer måltidsavgifterna årligen.

3.3 Avgift för förnödenheter/uppehälle

Av klienten tas dessutom antingen ut en avgift för förnödenheter eller en avgift för uppehälle för förnödenheter och utrustning som är i gemensamt bruk. Med underhåll avses utgifter som motsvarar sedvanliga boende-, närings- och andra levnadskostnader, det vill säga sådana utgifter som personen skulle ha i vilket fall som helst

I avgiften för förnödenheter/uppehälle ingår:

- informationsutgifter (i fråga om informationskällor som är i bruk i gemensamma utrymmen, till exempel kabel, tv, ADB och telefon)
- gemensamma hobby- och stimulerande material
- gemensamma bestick och kärl och utgifter för tvätt och köp av dem
- utgifter relaterade till allmän trivsel (inredningsmaterial)
- städredskap och rengöringsmedel för allmänna utrymmen
- klädvård och tvättmedel
- småartiklar till gemensamma utrymmen (wc-artiklar, lågenergilampor, bioavfallspåsar osv.)

Det tas inte ut någon klientavgift för det stöd, den omsorg och omvårdnad som personalen ger. Den avgift för förnödenheter/uppehälle som tas ut av klienten bestäms enligt Soites prislista över klientavgifter, och Soite tar ut avgiften av klienten. Soites styrelse fastställer avgifterna årligen.

4. Servicens innehåll och minimikraven

4.1 Personalen och kompetensen

På personalen hos en privat aktör tillämpas lagen om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015) och lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994). Den som ansvarar för servicen ska ha minst en högskoleexamen inom social- och hälsovården eller motsvarande examen på institutnivå samt minst ett års erfarenhet av chefsarbete.

Personalen i enheter som producerar serviceboende med heldygnsomsorg ska uppfylla de yrkesmässiga, etiska och lagstadgade kraven. Det ska finnas tillräckligt med personal i förhållande till klienternas hjälpbehov. Personaldimensioneringen är den dimensionering som har fastställts i regionförvaltningsverkets tillstånd. När personal är frånvarande anlitar man vikarier som har den utbildning och introduktion i arbetsuppgifterna som lagen förutsätter. Service måste kunna erbjudas dygnet runt.

Serviceproducenten ska följa den gällande arbetarskyddslagen, arbetslagstiftningen och kollektivavtalet för den privata socialservicebranschen. Personalen ska ha gällande arbetsavtal. Arbetsgivaren kontrollerar i centralregistret över yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården som Valvira upprätthåller att personalen har giltiga tillstånd för yrkesutövning.

Personalens kompetens är på den nivå som klienternas servicebehov kräver. Serviceproducenten ser till att personalen får introduktion i arbetet, att deras första hjälpen-skolning är à jour och att yrkeskunnigheten upprätthålls genom tillräcklig fortbildning. Personalen har tillräckliga kunskaper i finska och/eller i svenska. Personalen behärskar de alternativa kommunikationssätten som klienterna behöver.

Serviceenhetens personal samarbetar med klienten och vid behov med närstående och andra samarbetspartner. Serviceproducenten ansvarar för att enheten har en uppdaterad plan för läkemedelsbehandling i vars användning varje arbetstagare har fått introduktion. Den arbetstagare som deltar i läkemedelsbehandling ansvarar för att hen handlar i enlighet med planen för läkemedelsbehandling. Serviceproducenten ansvarar för att den personal som deltar i uppgifter förknippade med och i genomförande av läkemedelsbehandling har gällande utbildning i läkemedelsbehandling och de läkemedelstillstånd som krävs för att genomföra uppgifter. I en enhet som producerar serviceboende med heldygnsomsorg ska det i varje skift finnas en person som har den utbildning som lagen kräver och som ansvarar för läkemedelsförsörjningen.

4.2. Kvalitetsledning

Serviceproducentens grundläggande uppgift, värden och verksamhetsprinciper har fastställts, och personalen har förbundit sig till att följa dem. Ledningens och personalens uppgifter, ansvar och befogenheter har fastställts skriftligen. Serviceproducenten har fastställt och dokumenterat sina kvalitetskrav och sina centrala kvalitetsmål och tidpunkterna för bedömningen av dem.

Serviceproducenten sörjer för att klienternas självbestämmanderätt bevaras, för rättvisa och gott bemötande och för att individuell trygghet garanteras. Den enhet som producerar servicen, och den chef som ansvarar för dess verksamhet har ansvar för att de ovannämnda rättigheterna som en klient har förverkligas. Den enhet som producerar servicen ska sörja för att varje klients individuella behov tas i beaktande och att man svarar mot dem.

Serviceproducenten samlar regelbundet, minst med sex månaders mellanrum, mångsidig respons från klienter för att utveckla verksamheten och gör nödvändiga åtgärder i enheten utifrån responsen. Responsen ska utnyttjas när verksamheten utvecklas.

Serviceproducenten ger ett skriftligt svar på varje klientreklamation. Serviceproducenten ska ge beställaren (Soite) en rapport om reklamationer och anmärkningar som servicesedelklienter har gjort och om de svar/genmälen/utlåtanden serviceproducenten har gett jämte information om de korrigerande åtgärder som har gjorts. Serviceproducenten ska ge beställaren (Soite) halvårsvis en sammanställning om de reklamationer den har fått och om de korrigerande åtgärder som har gjorts till följd av dem. Serviceproducenten ska också informera beställaren (Soite) om alla klagomål som har anförts hos statens regionförvaltningsmyndighet, Valvira eller justitieombudsmannen och om skadeanmälningar som har gjorts till Patientförsäkringscentralen som är relaterade till servicesedelsystemet.

Serviceproducenten gör årligen en klientnöjdhetsenkät och utarbetar årligen en sammanfattning av den jämte utvecklingsåtgärder till beställaren (Soite). Responsen ska utnyttjas när verksamheten utvecklas.

Serviceproducenten ska utifrån 6 § i lagen om privat socialservice (922/2011) och 47 § i socialvårdslagen (1301/2014) utarbeta en plan för egenkontroll för att säkerställa servicens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. En ny serviceproducent ska utarbeta en plan för egenkontroll inom tre månader från att verksamheten har inletts.

I planen för egenkontroll ingår en beskrivning av riskhantering och åtgärder. Grundidén med egenkontrollen och riskhanteringen är att identifiera, förutse och korrigera missförhållanden i klientens vardag och i kritiska arbetsmoment i arbetsprocessen. (Se Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu, Social- och hälsovårdsministeriet 2011:15.) Personalen ska ha till sitt förfogande en aktuell, skriftlig instruktion om klienters plötsliga sjukdomsanfall och olyckor.

Välfärdsområdet Soite ber att få kontrollera privata serviceproducenters planer för egenkontroll, plan för läkemedelsbehandling, ett intyg av skattemyndigheten över betalning av skatter, ett skatteskuldsintyg, ett intyg från försäkringsbolag över gällande ansvarsförsäkringar och ett intyg över gällande pensionsförsäkringar. Välfärdsområdet Soite har rätt att kontrollera serviceproducentens ekonomiska förutsättningar och kreditupplysningar från register som är i allmänt bruk.

4.3. Kraven i fråga om innehållet i servicen

Klienten och serviceproducenten gör tillsammans upp ett serviceavtal om den service som produceras med servicesedel. Förbindelserna och ansvaren i avtalet gälla inte välfärdsområdet Soite.

Högklassigt genomförande av serviceboende med heldygnsomsorg baserar sig på ett avtal som klienten och serviceproducenten har utarbetat tillsammans och på en klientspecifik genomförandeplan och dess målinriktning som ska ha utarbetats senast en månad från att servicen har inletts. Centralt i genomförandet av servicen är klientens egna resurser, funktionsförmåga, åsikt och behov. Genomförandeplanen justeras vid behov, dock åtminstone med sex månaders mellanrum. Serviceproducenten ska använda som grund för genomförandeplanen det formulär beställaren (Soite) har utarbetat.

Serviceproducenten ska månatligen lämna in en rapport till Soites funktionshindersservice som innehåller en sammanfattning av antalet dagar klienten har varit närvarande/av orsaker till avbrott som ligger till grund för faktureringen. Den månatliga rapporten lämnas in hos Soites funktionshindersservice via servicesedelportalen palse.fi. Inlämning av den månatliga rapporten är en förutsättning för fakturering. Om rapporten blir försenad och Soite måste öppna rapporteringen på nytt, faktureras serviceproducenten för detta.

Servicen inbegriper den nödvändiga hjälp klienten behöver i dagliga personliga funktioner

med tanke på sin funktionsnedsättning och också de vårdåtgärder som klienten skulle ta hand om själv utan funktionsnedsättningen. Servicen inbegriper inte sjukvård eller rehabiliteringstjänster.

Serviceproducenten förbinder sig till att följa föreskrifterna i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) om klientens rätt till ett bemötande av god kvalitet och utan diskriminering, till att hens privatliv, självbestämmanderätt och övertygelse respekteras och till att delta och vara delaktig.

Ifall det sker betydande förändringar i klientens funktionsförmåga, kan servicebehovet och servicesedelns värde bedömas i samarbete mellan klienten, den socialarbetare som ansvarar för klientens angelägenheter och/eller SAS-koordinatören och serviceproducenten.

4.4. Säkerhet

Serviceproducenten har personal på plats dygnet runt. Klienten får vid behov tag på personalen olika tider på dygnet antingen med hjälp av ett säkerhetssystem eller personligen. Bostäderna inom serviceboende med heldygnsomsorg och rutterna är hinderfria, och gårdsplanerna är trygga. En enhet som producerar serviceboende med heldygnsomsorg ska ha en uppdaterad räddningsplan och säkerhetsutredning som har godkänts av räddningsmyndigheterna. En enhet som producerar service ska ha utarbetat en säkerhetsplan som baserar sig på lagstiftningen om räddningsväsendet (379/2011) och dessutom har man kartlagt i den farliga situationer i fråga om interna och externa hot. En kartläggning av risker görs regelbundet och de korrigerande åtgärderna dokumenteras.

4.5. Begränsningar, begränsningsåtgärder och isolering

I lagstiftningen om socialvården och i kvalitetsrekommendationer finns inga instruktioner om förfaringsätt gällande användning av begränsningar och begränsningsåtgärder eftersom utgångspunkten är att begränsning av en klients möjligheter att röra på sig och isolering används endast i extrema nödsituationer. Enligt Valvira ska en klients möjligheter att röra på sig kunna begränsas oberoende av dennes vilja om det är fråga om bekämpning av en allvarlig hotande fara. Också då ska de användas bara i den utsträckning de är alldeles nödvändiga. När det gäller säkerhetsutrustning som begränsar möjligheterna att röra på sig ska det fattas

ett individuellt beslut som baserar sig på att garantera klientens säkerhet i en tillfällig situation. En läkare ansvarar för dessa beslut. Ett beslut om att begränsa möjligheterna att röra på sig ska motiveras för klienten och/eller för anhöriga. Verksamhetsenheten ska ha instruktioner om skydds- och begränsningsåtgärder.

Begränsningsåtgärder som är i enlighet med 42 b § i lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda får användas endast när man ordnar serviceboende med heldygnsomsorg som specialomsorger eller annan serviceboende med heldygnsomsorg.

4.6. Kameraövervakning

Om principerna för kameraövervakning föreskrivs i 8 § i Finlands grundlag och i 6-7 § i kapitel 24 i strafflagen. Förutsättningen för kameraövervakning är att den ska vara sakligt motiverad med tanke på den personuppgiftsansvarigas verksamhet. De som omfattas av kameraövervakning och särskilt de som omfattas av den längre tider eller upprepade gånger bör informeras om kameraövervakningen.

4.7. Kraven gällande innehållet i klientspecifik service

4.7.1. Klientens servicebehov

Soite utreder klientens servicebehov och ger serviceproducenten de uppgifter som är väsentliga med tanke på serviceproduktionen.

4.7.2. Lokaler, apparater och utrustning

Serviceproducenten har de lokaler och den verksamhetsmiljö som verksamheten kräver och som möjliggör produktion av serviceboende med heldygnsomsorg.

Klienter kan vistas, röra på sig och fungera hinderfritt och tryggt i enheten. Specialbehoven hos klienter som har syn- eller hörselskada har beaktats när det gäller att röra sig inne i boendeenheten, till exempel i fråga om trappor, ledstänger, reglering med hjälp av ljudsignal och induktionsslinga. Dessutom ska man beakta belysning och säkerhet utanför enheten. Det ska vara möjligt att komma hinderfritt ut från enheten för att vistas utomhus. De gemensamma utrymmena är lämpliga med tanke på klienternas servicebehov.

Klienterna har enkelrum och tillräckliga hygien- och wc-utrymmen i enlighet med det tillstånd regionförvaltningsverket har beviljat för verksamheten. Det ska var möjligt att röra sig hinderfritt. Om utrymmena finns på flera plan ska det finnas en hiss i byggnaden. Det ska vid behov ordnas vårsäng för en klients bruk. Det finns underhålls- och hygienplaner gällande underhåll och service av utrymmen, apparater och maskiner. Det har utsetts ansvarspersoner. Det finns förvaringsutrymmen för farliga ämnen som kan låsas.

4.7.3. Medicinering och läkemedelsbehandling

Serviceproducenten ansvarar för klientens medicinering. Läkemedlen förvaras tryggt, man sköter om utdelningen av dem och man följer med deras effekter. Serviceproducenten ansvarar för att göra upp en plan för läkemedelsbehandling för klienten och för att den är uppdaterad.

4.7.4. Stimulerande verksamhet

Klienterna ska ha möjlighet att delta i stimulerande verksamhet som serviceenheten erbjuder.

4.7.5. Kläder

Klienten står själv för kostnaderna för sina personliga kläder och kommer överens med serviceenheten om klädvården. Klienten får assistans i fråga om att göra personliga anskaffningar om anhöriga inte har möjlighet att hjälpa.

4.7.6. Klientens förmåner

Serviceproducenten ansvarar för att klientens förmåner (FPA:s vårdbidrag, bostadsbidrag) är à jour. Serviceproducenten ansöker om förmåner åt klienten eller ser till att klienten och/eller klientens intressebevakare får tillräcklig handledning i fråga om att ansöka om förmåner. Klienten själv eller en person hen har befullmäktigat eller hens intressebevakare ansvarar för klientens ekonomi. Serviceproducenten ger vid behov klienten assistans i fråga om ekonomin, och vid behov ansöker man om intressebevakare för klienten eller det görs en intressebevakningsplan till magistraten åt hen.

4.7.7. Hjälpmedel och apparater som är i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp

Välfärdsområdet Soites byrå för funktionshindersservice fattar klientspecifika beslut för klienter om personliga apparater och utrustning som är i enlighet med lagen om service och stöd på grund av handikapp.

4.7.8. Hjälpmedel inom medicinsk rehabilitering

Hjälpmedelstjänsterna är medicinsk rehabilitering när ett hjälpmedel ges i syfte att stödja, bevara eller förbättra en klients funktionsförmåga i fråga om dagliga funktioner eller att förebygga försämring av funktionsförmågan. Hjälpmedel inom medicinsk rehabilitering är, i enlighet med kriterierna för att man ska få hjälpmedel, individuella hjälpmedel som klienten behöver och som klienten har i personligt bruk. De beviljas på medicinska grunder efter att hjälpmedelscentralen har gjort en hjälpmedelsbedömning. Hjälpmedel inom medicinsk rehabilitering beviljas och bekostas av beställarens hjälpmedelscentral. Klienten ansvarar för kostnaderna för transport av hjälpmedel. Serviceproducenten hjälper vid behov klienter med att skaffa hjälpmedel.

4.7.9. Hjälpmedel inom serviceboende med heldygnsomsorg

Vid serviceboende med heldygnsomsorg ska man beakta klienternas funktionsförmåga och klientsäkerhet som stödjäs och främjas med nödvändiga hjälpmedel. Serviceproducenten ansvarar för dessa hjälpmedel och apparater (anskaffning, registrering och underhåll). Serviceproducenten har ansvaret för att ordna de hjälpmedel klienter behöver för att möjliggöra boende och dagliga funktioner (till exempel sovande, förflyttning/att förflytta, att tvätta sig/att tvätta, utomhusvistelse). En boendeenhet som producerar serviceboende med heldygnsomsorg har också ansvaret för anskaffning av den utrustning och de apparater som tryggar personalens ergonomi och arbetarskydd. Enligt 8 § i arbetarskyddslagen är enheten som arbetsgivaren skyldig att sörja för arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet bland annat genom att se till att de har tillräckliga arbetsredskap.

4.7.10. En klient som får vård i livets slutskede

Vård i livets slutskede kan orsaka en speciellsituation i vilken det är ändamålsenligt att bevilja

hjälpmedel så att man klarar av att vårda klienten i enheten för serviceboende med heldygnsomsorg och så att man kan undvika förflyttning av klienten till en mer krävande vårdform. En läkare måste göra dokumentering om vården i livets slutskede. Hjälpmedel som behövs vid vård i livets slutskede beviljas och bekostas av beställarens regionala hjälpmedelscentral efter en hjälpmedelsbedömning.

5. Behandling av klientuppgifter, rapportering och tillsyn

5.1 Kvalitetskontroll

Service som ges med servicesedel hör till välfärdsområdets lagstadgade ansvar för att ordna service. Välfärdsområdet Soite har tillsynsansvar i fråga om kvaliteten på den service klienten får och har därför rätt att göra kontrollbesök till de enheter som producerar service.

Serviceproducenten ska på eget initiativ informera välfärdsområdet Soite om väsentliga förändringar i verksamheten. Om förändringar i omständigheterna som påverkar serviceproduktionen och meddela ifall ansvarspersoner eller kontaktuppgifter ändras.

Tillsynen i fråga om privat socialservice hör till Valviras vederbörande regionförvaltningsmyndighet och det välfärdsområde inom vilket servicen produceras (lagen om privat socialservice 22.7.2011/922 34 §). Välfärdsområdet Soite har ansvaret för att utöva tillsyn i de enheter som producerar serviceboende med heldygnsomsorg i dess område oberoende av om den köper service av dem eller inte. Servicen ska uppfylla de krav som lagar och myndighetsföreskrifter ställer. Serviceproducenten har skyldighet att sätta sig in i dessa. Soite utövar tillsyn över kvaliteten på den service som den har godkänt till sitt register över servicesedelproducenter och säkerställer att servicens kvalitet uppfyller kriterierna i servicesedellagen och regelboken.

5.2. Kvalitetsavvikelser

Ifall det har anförts många besvär över en serviceenhet som omfattas av ett avtal eller om det på annat sätt framkommer problem med kvaliteten i serviceenheten, utreder Soites serviceområdeschef inom boendetjänster för personer med en funktionsnedsättning eller köptjänst- och tillsynschef dessa tillsammans med serviceproducenten. Vid svåra problem med kvaliteten samarbetar man med regionförvaltningsmyndigheterna och arbetarskyddsdistriktet, och



man kan då bland annat komma överens om ett gemensamt tillsynsbesök till enheten i fråga. Ifall serviceproducenten ändå inte uppfyller alla villkor som ställs på servicesedelproducenten, har Soite rätt att omedelbart ta tillbaka tillståndet att verka som servicesedelproducent.

5.3. Klientdatasystemet

Av serviceproducenten krävs att den dokumenterar klientuppgifter och arbetsprestationer i enlighet med lagen om behandling av kunduppgifter inom social- och hälsovården (703/2023).

Serviceproducenten skaffar arbetsredskap för elektronisk dokumentering (dator, program, bredband och adekvat skydd mot virus).

Välfärdsområdet Soite är den personuppgiftsansvarig som avses i dataskyddslagen (1050/2018) i fråga om de journalhandlingar och klienthandlingar som produceras inom den service som produceras med servicesedel. En servicesedelproducent ska följa välfärdsområdets instruktioner och sköta de skyldigheter som lagen ställer när den behandlar handlingar. De handlingar som produceras är Soites trots att serviceproducenten utarbetar, förvarar och arkiverar dem. Serviceenheten ska ha utsett en dataskyddsansvarig och en person som ansvarar för att föra register. Handlingarna ska lämnas över till Soite senast när klientens service upphör. Om serviceproducenten handlar på ett sätt som strider mot författningar och detta orsakar skada för Soite som personuppgiftsansvarig, är serviceproducenten skyldig att ersätta skadan. Det är alltid Soite som har ansvaret för att ha hand om informationstjänsten och för att lämna ut handlingar, och serviceproducenten har ansvaret för detta endast i situationer som man har kommit överens om separat. Serviceproducenten har skyldighet att förstöra klient-/patientuppgifterna från sina egna system när servicen har avslutats, och serviceproducenten får inte använda en klients/patients uppgifter till något annat syfte än för det som har överenskommits i servicesedelavtalet.

6 Avbokning av ett servicetillfälle, och serviceproducentens ansvar för fel och dröjsmål

6.1 Att ställa in ett servicetillfälle

Ifall serviceproducenten inte kan producera en servicehändelse på det sätt som har överenskommits med klienten, ska serviceproducenten meddela klienten om inställande senast 7 dagar innan servicen skulle ha börjat enligt överenskommelsen. I andra situationer underrättar serviceproducenten klienten om hinder i fråga om att genomföra servicen genast när serviceproducenten har vetskap om det, och den avtalar om ersättande service med klienten.

Ett inställande eller annan anmälan ska göras i det elektroniska systemet. Serviceproducenten ska försäkra sig om att klienten också informeras på det sätt som de har kommit överens om sinsemellan, till exempel genom ett telefonsamtal (särskilt om klienten inte använder det elektroniska systemet). Systemet skickar ett meddelande till serviceproducenten när en klient har gjort en avbokning i systemet.

En klient ska omedelbart eller genast när det är möjligt meddela serviceproducenten om en oförutsedd händelse, till exempel om klienten har hamnat på sjukhus. Välfärdsområdet Soite har inte ansvaret för utgifter som medförs av servicehändelser som inte har genomförts.

6.2 Avbrott i servicen

Serviceproducenten är förpliktad att meddela om klientens alla frånvaroperioder i det elektroniska servicesedelsystemet oberoende av hur frånvaron påverkar utbetalningar.

Serviceproducenten får betalning enligt det följande vid avbrott: För dagarna 1-5 under ett avbrott betalas fullt belopp. Efter det betalas det inte någon ersättning till producenten. Utbetalningen fortsätter på normalt sätt efter avbrottet från och med den dagen klienten återvänder till enheten för serviceboende med heldygnsomsorg. Vid dödsfall betalas serviceproducenten för servicehändelser ända till dödsdagen och också för dagen efter dödsdagen.

Semestrar och andra frånvaron som orsakar ett avbrott i servicen, påverkar inte utbetalningar under de 1-5 första dagarna. Efter det betalas det inte någon ersättning till producenten för kontinuerligt avbrott. Serviceproducenten är dock skyldig att dokumentera också de avbrott som sker av sådana skäl i servicesedelsystemet.

6.3. Fel i servicen

Om servicen avviker från det som har överenskommits i fråga om servicens innehåll och kva-

litet, finns det ett fel i servicen. Serviceproducenten har bevisbördan för att servicen har genomförts yrkeskunnigt och omsorgsfullt. Det finns ett fel i servicen också om den inte motsvarar den information serviceproducenten har gett om innehållet i servicen eller om sin prestation eller om annat som gäller servicens kvalitet eller utnyttjande när servicen har marknadsförts eller annars före ingång av avtal och som kan antas ha inverkat på klientens beslut. Detsamma gäller information som har getts när servicen har genomförts och som kan antas ha inverkat på klientens beslut. I servicen finns ett fel också om serviceproducenten inte har gett klienten information om något som klienten borde ha fått veta om och som klienten på goda grunder kunde förvänta sig bli informerad om. Man kommer överens om tidtabellsramen i fråga om att genomföra servicen i ett individuellt genomförandeavtal.

Servicen är försenad om den inte kan genomföras inom överenskommen tidtabell.

6.4 Dröjsmål i service och följder vid fel

6.4.1 Korrigering/kompensation

Serviceproducenten har rätt att på egen bekostnad korrigera ett fel och en olägenhet som ett dröjsmål i servicen har medfört, ifall serviceproducenten utan dröjsmål erbjuder sig att göra korrigeringen när klienten meddelar om ett fel/dröjsmål och klienten går med på korrigeringen. En klient har vid fel och dröjsmål alltid rätt att kräva att serviceproducenten uppfyller avtalet. Om ett fel eller dröjsmål inte kan korrigeras eller om korrigering inte görs inom skälig tid från att klienten har meddelat om dröjsmålet eller felet, har klienten rätt att få kompensation. Alternativt kan klienten, på bekostnad av den serviceproducent som har begått avtalsbrottet, låta en annan serviceproducent genomföra den service som klienten inte har fått.

Rätt att inte godkänna en prestation: En klient har på grund av ett fel eller ett dröjsmål i servicen rätt att inte godkänna serviceproducentens prestation till de delar som servicen inte har genomförts på adekvat sätt. Serviceproducenten har möjlighet att ge Soite ett svar, och om Soite godkänner svaret, betalas serviceproducenten servicesedelns värde.

6.4.2 Hävning av ett avtal

En klient får häva ett avtal utan uppsägningstid på grund av felaktighet eller fördröjning orsakad av serviceproducenten om avtalsbrottet är avsevärt.



6.4.3 Skadestånd

Eventuella skador ersätts i första hand ur serviceproducentens försäkring, och i sista hand är det serviceproducenten som står för dem i enlighet med skadeståndslagen. Valfärdsområdet Soite svarar inte för skador som serviceproducenten har orsakat den som ges service.

En kund har rätt till skadestånd för omedelbar skada som har förorsakats av fördröjning eller fel hos serviceproducenten. En serviceproducent har inte ansvaret för en skada som har förorsakats av fördröjning om serviceproducenten bevisar att fördröjningen beror på omständigheter som denne inte har kunnat påverka och som man inte rimligen kan förutsätta att denne hade kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följder denne inte heller rimligen hade kunnat undvika eller övervinna.

En klient har rätt att få ersättning för indirekt skada som beror på fördröjning eller fel endast om fördröjningen eller felet beror på slarv hos serviceproducenten. En klient är alltid skyldig att handla så att skadorna som förorsakats av fördröjning eller fel inte ökar oskäligt på grund av hens handlingar eller försummelser.

6.4.4 Reklamation

En klient bör informera serviceproducenten om en fördröjning eller ett fel hen har upptäckt i fråga om tjänsten inom skälig tid från det att hen har upptäckt fördröjningen eller felet. Reklamationer om den service serviceproducenten har producerat ska riktas direkt till serviceproducenten, i första hand via ett elektroniskt system. Soite ska också informeras om reklamationer. Om en reklamation inte har gjorts via det elektroniska systemet, lämnar serviceproducenten in reklamationen för kännedom också till Soite årligen i samband med att den lämnar in bokslutet. Serviceproducenten ska svara skriftligen på reklamationen omedelbart eller senast inom två veckor. Sammanställningar av respons och reklamationer som har riktats till serviceproducenten och om korrigerande åtgärder förknippade med dem ska lämnas in hos beställaren (Soite) i samband med en klientspecifik sammanfattning av servicerespons som lämnas in med sex (6) månaders mellanrum.

7. Fakturering av Soite och av klienten



Serviceproducenten fakturerar klienten för hyra och för eventuella tilläggstjänster klienten köper i enlighet med ett avtal som serviceproducenten och klienten har ingått. Dessutom dokumenterar serviceproducenten första dagen och sista dagen för klientens frånvaron i det elektroniska systemet.

Med tillfällig frånvaro avses att klienten vårdas till exempel på sjukhus eller är av annan orsak frånvarande från boendeenheten, och längden på frånvaron är hela dygn. Vid dödsfall eller när servicen avslutas av någon annan orsak betalar beställaren serviceproducenten dygnspriset på servicen till följande dag.

På basis av servicesedel får serviceproducenten en betalning av välfärdsområdet upp till servicesedelns värde.

Kontaktperson i fråga om fakturering: funktionshindersservicens sekreterare, tfn 040 804 5901

Mer information om fakturering på Soites webbplats på adressen [Faktureringsuppgifter - Soite](#) och om kontaktuppgifter på adressen <https://soite.fi/sv/handbok-for-utrattande-av-aren-den/personalens-kontaktuppgifter/>

Som referens på fakturan/behandlare: funktionshindersservicens sekreterare

Bilagorna skickas till:

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soite

Tjänster för personer med intellektuell funktionsnedsättning och för personer med intellektuell funktionsnedsättning eller annan funktionsnedsättning/funktionshindersservicens sekreterare

Strandgatan 16, våning 5

67100 Karleby

8. Information ges av och ansvarspersoner

Serviceproduktionen: serviceområdeschefen, tfn 040 804 2985

Ansökningar och beslut om att bli serviceproducent: köptjänst- och tillsynschef, tfn 040 804 2688

Servicesedlar: upphandlingschefen tfn 040 488 2850

Serviceproducenten ska ge välfärdsområdet Soite följande bilagor:

1. En gällande **ansvarsförsäkring för verksamheten** som täcker alla skador som har orsakats i serviceproduktionen för beställaren, en tredje part eller dennes egendom.
2. Serviceproducenten har ett **tillstånd** av regionförvaltningsverket eller Valvira **för produktion av socialservice dygnet runt**
3. **En plan för egenkontroll** enligt föreskrift från Valvira
4. En utredning i enlighet med **lagen om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft**, i vilken ingår:

en utredning om huruvida serviceproducenten är införd i förskottsuppbördsregistret och arbetsgivarregistret enligt lagen om förskottsuppbörd (1118/1996) samt i registret över mervärdesskattskyldiga enligt mervärdesskattelagen (1501/1993),

Ett handelsregisterutdrag eller motsvarande uppgifter som erhållits från handelsregistret på något annat sätt

Ett intyg över betalning av skatter eller ett skatteskuldsintyg eller en utredning om att betalningsplan gällande skatteskuld har gjorts upp,

Intyg över tecknande av pensionsförsäkringar och över betalning av pensionsförsäkringsavgifter eller en utredning om att en betalningsöverenskommelse har ingåtts angående pensionsförsäkringsavgifter som förfallit till betalning,

En redogörelse för vilket kollektivavtal som ska tillämpas på arbetet eller för de centrala anställningsvillkoren-

En rapport om ekonomin och kreditvärdigheten som getts av en bank eller ett kreditupplysningsbolag som innehåller en klassificering (till exempel Suomen Asiakastieto Oy:s Rating Alfa-rapport eller motsvarande) (bes vid behov om separat).

5. Ett intyg om FöPL-försäkring
6. Personalförteckning jämte vakanser eller beteckningar samt information om utbildning
7. Uppdaterad plan för läkemedelsbehandling

Tabell över ansvarsfördelningen

	Väl- färds- områ- det Soite	Ser- vice- produ- cent	Klient	
Allmänna utrymmen				
Hyra			x	Klientens andel av kostnaderna för allmänna utrymmen
Avfallshantering		x		
Försäkringar		x		
Utomhusområden		x		
Anordningar och möbler		x		
Gardiner och mattor		x		
Dagstidningar och tidskrifter		x		
Privata utrymmen				
Hyra			x	
Försäkringar		x	x	Klienten ansvarar själv för att teckna försäkring för sitt eget lösöre. Serviceproducenten ansvarar för försäkringar som gäller fastigheten.
Möbler, gardiner och mattor, lösöre och sängkläder			x	Att bo inom serviceboende är jämförbart med att bo hemma. Klienten möblerar och inreder sitt rum med sina egna ägodelar.
Produktionsvaror				
Måltidsavgift	x		x	Soite tar ut faktiska kostnader för måltider av klienten

	Väl- färds- områ- det Soite	Ser- vice- produ- cent	Klient	
Livsmedel		x		
Städning, tvätt- och rengö- ringsmedel		x		
Personalens och besökarnas handhygien, handtvål och handdesinfektionsmedel samt pappershanddukar		x		
Skyddsutrustning som perso- nalen behöver vid vård		x		
Blöjor	x		x	
Mediciner			x	
Utdelning av läkemedel		x		Personalen gör eller apotekets dosdispense- ring
Medel och tillbehör som be- hövs för att sköta om den per- sonliga hygien			x	
Säkerhetssystem		x		
IT-apparater och program, te- lefon, fax, modem/bredband, ADB-apparater och program,		x		

	Väl- färds- områ- det Soite	Ser- vice- produ- cent	Klient	
skolning i fråga om använd- ning				