

Kemijärven kaupunki

Sääntökirja palvelusetelin käytöstä vammaisten henkilöiden tehostetussa palveluasumisessa

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - yleinen osa
Palvelukohtainen osio – vammaisten henkilöiden tehostettu palveluasuminen

Hyvinvointilautakunta
29.1.2019

Sisällys

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - yleinen osa.....	3
1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo	3
2. Määritelmät	3
3. Palveluntuottajat	4
3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	4
3.2. Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen	5
3.3. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	7
4. Asiakkaan asema ja oikeuskeinot.....	8
4.1. Asiakkaan asema.....	8
4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	9
5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	10
6. Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmän käyttäminen	10
7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	10
8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta	12
8.1. Kunta.....	12
8.2. Asiakas	12
8.3. Hintojen muuttaminen	12
9. Vastuut ja vakuutukset.....	13
10. Verotus.....	13
Palvelukohtainen osio – vammaisten henkilöiden tehostettu palveluasuminen	14
11. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	14
11.1. Palvelun tavoite ja sisältö	15
11.2. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito	15
11.3. Ateriat.....	17
11.4. Toimintakykyä ylläpitävät palvelut	17
11.5. Terveys- ja sairaanhoidon palvelu.....	18
11.6. Lääkehoito	19
11.7. Tilat, laitteet ja välineet	20
11.8. Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi.....	21
11.9. Turvallisuus	23
11.10. Laadunhallinta.....	24



12.	Asiakastietojärjestelmä ja toimintakyvyn arviointijärjestelmä	24
12.1.	Asiakastietojärjestelmä	25
12.2.	Arviointijärjestelmä.....	25
13.	Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa.....	25
13.1.	Palvelusetelin hoitoisuusluokat.....	25
13.2.	Tehostettu palveluasuminen omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana	26
14.	Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa	27
15.	Laskutus Kemijärven kaupungilta ja asiakkaalta	27

Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta - yleinen osa

1. Sääntökirjan tarkoitus ja voimassaolo

Tässä sääntökirjassa esitetään Kemijärven kaupungin palvelusetelikäytäntö, jonka määräyksiä yksityisen palveluntuottajan tulee noudattaa toiminnassaan. Sääntökirjan pohjana toimii Sitran Palvelusetelin sääntökirja - yleinen malli (2011). Sääntökirjassa selvitetään, mitä palvelusetelilain 5 § 1 mom. 5 kohdassa mainitut palvelun tuottajan hyväksymiskriteerit tarkoittavat palvelusetelituottajan toiminnassa. Sääntökirjassa määritellään kunnan ja palveluntuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet, vastuut ja asiakkaan asema. Tätä sääntökirjaa noudatetaan silloin, kun kunta järjestää vammaisille asiakkaalleen tehostetun palveluasumisen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti.

Sääntökirjan voimassaolo: Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi astuen voimaan 1.4.2019 alkaen.

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi muutoksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu muutoksiin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti 30 päivän kuluessa muutoksen tiedoksisaamisesta. Jollei ilmoitusta tilaajalle tule, palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan muutettuja ehtoja muutosilmoituksessa ilmoitetusta päivästä lähtien, mutta aikaisintaan 60 päivää muutosilmoituksen vastaanottamisesta.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja asiakkaan oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 1 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveysterveystoimien saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveysterveystoimissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveystoimien hankkimiseksi.

Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset ehdot.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmä on sähköinen tietojärjestelmä, joka vastaa palveluntuottajien luettelon ylläpitämisestä. Sen kautta myös hakeudutaan palveluntuottajaksi ja ilmoitetaan palvelujen hinnat. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa.

3. Palveluntuottajat

3.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi on jatkuva haku. Hakeutuminen tapahtuu Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmän kautta. Ohjeet kirjautumiseen sekä sähköisen hakemuksen tekemiseen sekä vaadittaviin liitteisiin löytyvät Kemijärven kaupungin kotisivuilta kohdasta <https://www.kemijarvi.fi/fi/asukkaalle/hyvinvointipalvelut/palvelusetelit/>. Palveluntuottajan tulee toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti. Kemijärven kaupungilla on velvollisuus valvoa palveluntuottajan toimintaa. Tilajaavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti niin, että palveluntuottaja päivittää ne kerran vuodessa kesäkuun loppuun mennessä Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmään. Hyväksytyjen palveluntuottajien palveluja valvotaan Kemijärven kaupungin hyvinvointipalvelujen yksityisten sote-palvelujen valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvonnan tarkoituksena on turvata asiakkaalle laadukkaat ja turvalliset palvelut siten kuin palvelusetelilaissa ja sekä tässä sääntökirjassa on selvitetty.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 6 §). Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa kuntaa vuosittain palveluiden laadun valvonnasta sekä hoivapalveluiden asiakasturvallisuudesta. Palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista on tiedotettava vuosittain ja samalla ilmaistava valitusten syyt ja valitukseen annetut vastaukset ja tehdyt toimenpiteet.

Palveluntuottajan on sitouduttava toimittamaan vuosittain kunnalle raportin edellisen toimintavuoden toiminnasta. Siitä tulee ilmetä yhteystiedot, henkilökunnan määrä, koulutustaso, täydennyskoulutus, ja tiedot lääkehoitokoulutuksesta sekä tiedot asiakasmäärästä. Toimintakertomus on toimitettava kuntaan maaliskuun loppuun mennessä.

3.2. Palveluntuottajan hyväksyminen ja hyväksynnän peruuttaminen

Ennen toiminnan aloittamista yksityisen sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluntuottajan tulee rekisteröityä tuottamansa palvelun mukaan joko Valviran, AVIn tai Kemijärven kaupungin omaan palveluntuottajien rekisteriin (Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmä). Yksityiset palvelut jaetaan 1) luvanvaraisiin ja 2) ilmoituksen varaisiin sosiaali- ja terveys-palveluihin sekä 3) ilmoituksenvaraisiin tukipalveluihin.

- 1) Luvanvaraista on sellainen yksityinen palvelu, jota palveluntuottaja tuottaa ympärivuorokautisesti. Palveluntuottajan on saatava lupaviranomaiselta lupa palvelujen tuottamiseen ennen toiminnan aloittamista ja olennaista muuttamista. Lupa kattaa kaikki palveluntuottajan toimintayksiköt, joissa tuotetaan ympärivuorokautisia sosiaalipalveluita. Ympärivuorokautisten palvelujen toiminnan aloittamisen edellytyksenä on aluehallintoviranomaisen tai Valviran myöntämä lupa. Lupaa haetaan Valviralta, jos toimintaa on usean aluehallintoviraston alueella. Suunnitelmallista valvontaa toiminnan aikana tehdään yhteistyössä toimintayksikön sijaintikunnan, asiakkaiden ja asiaa mahdollisesti hoitavien muiden kuntien ja AVIn kanssa.
- 2) Ilmoituksenvaraista on sellainen yksityinen palvelu, joka ei ole ympärivuorokautista palvelua. Palveluntuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista Kemijärven kaupungille, mikäli palvelu tuotetaan Kemijärven kaupungissa. Ilmoituksessa on mainittava vastaavat tiedot kuin lupahakemuksessa. Ennen uuden luvan- tai ilmoituksenvaraista yrityksen toiminnan käynnistymistä kunta laatii palveluntuottajan täyttämän lupahakemuksen ja ilmoituksen liitteeksi lausunnon aluehallintoviranomaiselle siitä, täyttyvätkö toiminnassa lain edellytykset. Toiminta virallistuu yksityiseksi sosiaali- ja terveyspalveluksi, kun palvelu merkitään ilmoituksen perusteella yksityisten palvelunantajien Valveri-rekisteriin. Rekisteriä ylläpitävät Valvira ja aluehallintovirastot. Hyväksytyt yksityiset palveluntuottajat merkitään myös Kemijärven kaupungin palveluntuottajarekisteriin (Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmä).

3) Ilmoituksenvaraisista tukipalveluista tehdään ilmoitus Kemijärven kaupungille.

Kemijärven kaupunki (palvelualuejohtaja) hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 569/2009 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja Kemijärven kaupungin palvelukohtaiset kriteerit.

Kemijärven kaupungin vahvistamat palveluseteliyrittäjän yleiset hyväksymisehdot ovat:

- yrittäjä on verohallinnon ennakonperintärekisterissä
- yrittäjä täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutuotannon laatu ja laajuus huomioiden arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- yrittäjä sitoutuu palveluissaan vähintäänkin vastaavilta kunnallisilta palveluilta vaadittavaan tasoon, hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- yrittäjä sitoutuu salassapitosäädöksiin
- yrittäjä täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät vaatimukset
- palvelu tarjotaan Kemijärven kaupungin alueella

Hyväksynnän peruuttaminen:

Kun palveluntuottajalle asetetut hyväksymiskriteerit eivät täyty, Kemijärven kaupunki antaa asiasta kirjallisen huomautuksen, jossa yksilöidään korjattavat asiat ja niiden korjaamisaikataulu. Mikäli palveluntuottaja ei huomautuksesta ja ohjeistuksesta huolimatta korjaa havaittuja puutteita, tuottajalle annetaan toinen aikataulutettu kirjallinen kehoitus korjata puutteet. Mikäli tuottaja ei korjaa puutteita em. kehoituksista huolimatta, hänet poistetaan tuottajarekisteristä. Mikäli kaupunki hallinnollisella päätöksellä lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytön ehtoja oleellisesti, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä 60 päivän kuluttua päätöksenteosta.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut ehdot eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Kunta poistaa palveluntuottajan hyväksynnän, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli sovittu ennen hyväksynnän peruuttamista.

3.3. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava sitä koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset, kuten lakia yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) tai lakia sosiaalipalvelujen valvonnasta ((603/1996) koskevat säädökset.

Palvelua tuottavan yksikön edellytysten täyttyminen tarkistetaan sen perustamisvaiheessa. Kemijärven kaupunki hyväksyy silloin tuotettavien palveluiden tason, jonka tuottamiseen palveluntuottaja sitoutuu. Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

Yleisiin veloitteisiin kuuluu, että palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee esittää palvelusetelihakemuksessa selvityksen käyttämistään alihankkijoista sekä hakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet myös alihankkijoista. Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan on tiedotettava kaupungille toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista ja palvelujen tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista. Vastuuhenkilöiden ja yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kaupungin vastuuhenkilöille kirjallisesti välittömästi muutoksen tapahduttua tai kun se on valmistelussa ja toteutumassa.

Palveluntuottaja huolehtii, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomenkielen taito.

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöidensä työsuhteissa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

4. Asiakkaan asema ja oikeuskeinot

4.1. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kunta päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Tätä varten kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelin avulla järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että Kemijärven kaupungin työntekijä on tehnyt palveluntarpeen arvioinnin, jonka mukaan asiakas täyttää palvelun saantikriteerit ja päätös palvelusta on tehty. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee järjestää palvelu muulla keinoin.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon saakka. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä, että muulla tavoin järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävästä palvelusta asiakkaalle jäävä mahdollinen omavastuuosuuden maksimimäärä. Mikäli asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen maksamaan vain tämän asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman, palvelusetelin arvoa pienemmän hinnan.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (huom. em. edustaja) palveluntuottajan Kemijärven kaupungin hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Kunta ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palveluntuottaja toimittaa kopion sopimuksesta kaupungille. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä sopimus on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen. Kunta ei ole tässä sopimussopimuksen osapuoli.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Kemijärven kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakkaan tilatessa palveluita yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse setelin arvon yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, kunta järjestää asiakkaalle myönnetyn palvelun muulla tavoin.

Kunnalla on oikeus päättää palveluasumisen järjestämistavasta. Ensisijaisena järjestämistapana on kunnan oma palvelutuotanto, mikäli se on mahdollista.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalveluasetuksen 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

Vaikeavammaisuutta määriteltäessä ja arvioitaessa henkilön oikeutta palveluasumiseen, ei mitään vammaisryhmää voida sulkea säännöksen soveltamisen ulkopuolelle. Vammaispalvelulain ja erityishuollon palveluasuminen kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin, joten palvelu tulee myöntää subjektiivisena oikeutena, jos henkilö täyttää vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa asetetut tai erityishuoltolain myöntämiskriteerit. Kehitysvammaisille henkilöille asumispalvelua voidaan myöntää myös kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain perusteella.

4.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen. Asiakas on näin suojattu oikeudella hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon. Hän on osallisena omassa hoito- ja palvelusuunnittelussaan. Asiakas on velvollinen antamaan hoidon järjestämiseksi tarpeellisia tietoja ja asiakkaalle on annettava häntä koskevat tiedot. Asiakasta koskevia tietoja on käsiteltävä lain edellyttämällä tavalla ja asiakas on oikeutettu oikeusturvakeinojen käyttöön.

Erimielisyystilanteessa asiakas ottaa ensisijaisesti yhteyttä palveluntuottajaan asian selvittämiseksi. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen sen kiireellisyyden mukaan välittömästi tai kahden viikon kuluessa. Vastaus on annettava asiakkaan vaatimalla tavalla hänelle itselleen ja kirjallisena Kemijärven kaupungille.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Hän voi olla yhteydessä palvelun epäkohdista myös sosiaaliasiamieheen ja kannella valvontaviranomaisille eli AVI:lle tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja

palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe, tai palvelun aiheuttama vahinko).

5. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Mikäli palvelun terve muuttuu, kunta arvioi uudelleen asiakkaan palvelun toteuttamisen vaihtoehdot.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut, jotka eivät sisälly palvelusetelipäätökseen. Kemijärven kunta ei peri palvelusetelin käyttäjältä mitään maksuja palvelusetelipalveluna myönnettyistä palveluista. Kemijärven kaupunki tekee palveluseteliin indeksitarkistukset ja muut mahdolliset hinnantarkistukset kerran vuodessa.

Palvelusetelin arvoa korotetaan palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamisesta on annettava päätös asiakkaalle.

Vammaisten henkilöiden tehostetussa palveluasumisessa Kemijärven kaupunki on asettanut palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi hintakaton. Palveluntuottajan perimä hinta palvelusta voi olla enintään palvelusetelin arvon mukainen.

6. Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmän käyttäminen

Kemijärven kaupungin ajantasainen palveluntuottajarekisteri on Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä. Kaupungin sivustolta löytyvät tiedot palvelusetelipalveluista ja niiden hinnoista. Palveluntuottajan julkisiksi merkityt tiedot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalisissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa näkymästä portaalisissa, jolloin palveluntuottaja ei voi vastaanottaa uusia palveluseteliasiakkaita.

7. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kemijärven kaupunki on palvelusetelipalveluissa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on muun muassa oikeus määrätä henkilökäsitelien käytöstä. Rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisteröidyn oikeuksien toteuttamisesta. Rekisterinpitäjä myös päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista tai hävittämisestä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat Kemijärven kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain tai niiden perusteella annettujen määräysten mukaisesti. Syntyneisiin asiakasasiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen, sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Kemijärven kaupungin antamia ohjeita.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Kemijärven kaupungille. Tiedon luovutuksesta päättää aina Kemijärven kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasrekisteriin. Jos palvelu on palvelusuunnitelman mukaista, kirjaukset tehdään vähintään kerran vuorokaudessa. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa. Perusturvapalveluissa (voi sisältää potilastietoja) vuoden aikana päättyneistä asiakkuuksista syntyneet asiakirjat toimitetaan Kemijärven kaupungin pääarkistovastaavalle, os. Hallituskatu 4, 98100 Kemijärvi.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös mahdollista alihankintasopimusta tehdessään.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Kemijärven kaupungin asiakastietojärjestelmien mahdollisesta käytöstä sovitaan erikseen kunnan ja palveluntuottajan välillä.

8. Palvelun laskutus kunnalta ja asiakkaalta

8.1. Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusetelin arvon kunnalta jälkikäteen. Maksuehto on 14 päivää nettolaskun päiväyksestä. Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa viitteellisellä verkkolaskulla kerran kuukaudessa toteutuneiden vuorokausien mukaisesti jälkikäteen ja siten, että lasku on lähetettävä tilaajalle viimeistään palvelun tuottamista seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia, kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palveluista on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

8.2. Asiakas

Asiakas toimittaa Kemijärven kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen ja päätöksen palvelusetelin arvosta palveluntuottajalle. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on myös eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan Vaana palveluseteli- ja valinnanvapausjärjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

8.3. Hintojen muuttaminen

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi, jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Kemijärven kaupungille

31.8. mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä kustannuskehitystä vastaavasti. Korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 % kuin perustellusta syystä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Kemijärven kaupunki ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

9. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan toimintansa edellyttämät vakuutukset, kuten potilasvahinkovakuutus tai muu vastuuvakuutus.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Kunta ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

10. Verotus

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 omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen saamiseen. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveys- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perusturvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

Palvelukohtainen osio – vammaisten henkilöiden tehostettu palveluasuminen

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 17 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja palveluntuottajan ylläpitämässä palvelukodissa. Asumispalvelu järjestetään Kemijärven kaupungin alueella. Asumispalvelut on tarkoitettu niille vammaisille henkilöille, jotka eivät rajoitetun toimintakykynsä vuoksi selviydy omassa kodissaan, vaan tarvitsevat ympärivuorokautista valvottua asumista siihen liittyvine palveluineen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Kemijärven kaupungin hyväksymät tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin (huom. palvelusetelilaki 569/2009) 6 §).
- 2) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palveluntarvetta (vrt. palvelusetelilaki 6 § ja 7 § sekä asiakaslaki 812/2008).

Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asukkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

11. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun on vastattava jatkuvasti vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Palvelun tulee vastata sitä, mitä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:ssä vaaditaan ja mitä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:ssä vaaditaan. Sairaanhoidollinen asiantuntemus on käytettävissä ympärivuorokautisesti.

Palvelukokonaisuuden tulee sisältää edellä esitetyn lisäksi seuraavat palvelut ja palvelut tulee toteuttaa seuraavan kuvauksen mukaisesti.

11.1. Palvelun tavoite ja sisältö

Kehitysvammaisten asumispalvelujen palveluseteli on tarkoitettu vammaispalvelulain tai kehitysvammalain mukaiseen ympärivuorokautiseen tehostettuun palveluasumiseen. Palveluseteli sisältää palvelut ja tarvittavan ohjauksen, avustamisen, hoidon ja toimintakyvyn tukemisen.

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (so. päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut ja lisäksi asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät hoitohenkilökunnan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikkö kannustaa omaisia ja läheisiä osallistumaan vammaisen henkilön arkeen tehostetun palveluasumisen yksikössä.

Tehostettu palveluasuminen edellyttää henkilökunnan välitöntä läsnäoloa vuorokauden ympäri. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Asiakkaalla on mahdollisuus asua palveluyksikössä elämänsä loppuun asti ja hän saa tarvittaessa elämänsä loppuvaiheen hoidon (saattohoito), ellei hän joudu hoidontarpeensa takia siirtymään muuhun hoitopaikkaan tai sairaalahoitoon. Asiakkaan sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä vastaa palveluntuottaja. Terveystalouden tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Kemijärven kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Edellä mainituista menettelyistä sovitaan asiakaskohtaisesti palvelu- ja hoitosuunnitelmassa.

11.2. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito

Asiakkaalle laaditaan sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain mukainen yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä ja omia voimavaroja tukevat palvelut ja tavoitteet. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palveluntarpeen arviointiin, asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tarkistettaessa tulee erityisesti arvioida käytetyn rajoitustoimenpiteen vaikutusta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveydentilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma. Tilaajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavakuutus maistraattiin.

Hoitoa ja palveluita toteutetaan tukemalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja muut keinot eivät riitä. Rajoitustoimenpiteet tulee toteuttaa lainsäädännön määräysten mukaisesti. Tehostetun palveluasumisen toimintayksiköllä, jossa rajoitustoimenpiteitä käytetään, on oltava käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seuranta varten.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut (mukaan lukien suuhygieniat ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki).

Yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaedellytyksiä koskevat vaatimukset sisältyvät yksityisistä sosiaalipalveluista annettuun lakiin ja yksityisestä terveydenhuollosta annettuun lakiin. Yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet sekä toiminnan edellyttämä henkilöstö. Toimitilojen tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle, kasvatukselle ja muulle huolenpidolle sopivat. Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Lain 5 §:n mukaan toimintayksiköllä tulee olla vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 3 §:n mukaan terveydenhuollon palveluja annettaessa on oltava asianmukaiset tilat ja laitteet. Lisäksi palvelujen tuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämä, asianmukaisen koulutuksen saanut henkilökunta.

Toiminnan on oltava lääketieteellisesti asianmukaista ja siinä tulee ottaa huomioon potilasturvallisuus. Lain 5 §:n mukaan palvelujen tuottajalla tulee olla lupaviranomaisen hyväksymä terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

11.3. Ateriat

Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ravintosuosituksen mukaisella ateriaritmilla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään vammaisten henkilöiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Hoitohenkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja palvelutuottaja voi laskuttaa tästä erikseen asiakasta sopimuksen mukaan.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista. Välipala tulee olla tarvittaessa saatavilla, myös yöaikaan. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Yksityisellä palveluntuottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Hoitoyksiköllä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on hyväksytty hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä. Ruokalista on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niistä aterioista, jotka hän on nauttinut. Hoitoyksiköllä on oltava ateriakohtainen hinnoittelu.

11.4. Toimintakykyä ylläpitävät palvelut

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi. Asumispalveluyksikössä seurataan säännöllisesti vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaalla ja tarvittaessa hänen

omaisellaan tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Piha-alueet tulee olla turvallisia ja kulkuväylät esteettömiä. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ne dokumentoidaan. Yksityisillä palveluntuottajilla tulee olla esittää tilaajalle pyydettyä edellä mainitusta ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Asiakkaalle mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin kodinomaisiin askareisiin ja toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa ja virike- ja virkistystoimintaa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet. Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasunnon yksikössä elämänsä loppuun asti. Tällä pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon. Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin, kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen.

11.5. Terveysten- ja sairaanhoidon palvelu

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilasta on jatkuva päivittäinen seuranta ja arviointi. Muutokset terveydentilassa kirjataan asiakastietoihin. Muutostarpeisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INRI, ym.). Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa että vastaukset tulevat luetuksi ja jatkohoito-ohjeet huomioidaan. Suun terveydenhuollon palvelut (mm. hammashuolto, suuhygienistin tarkastukset ym.) järjestetään kaikille asukkailla yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Tarvittaessa asukkaalle varataan aikaa jatkotoimenpiteisiin. Asukas maksaa itse suun terveydenhuollon kustannukset.

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet. Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Kuljetuskustannukset asiakas maksaa itse. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta ei saa velottaa erillistä maksua.

Asukkaalle tulee antaa mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asukkaan toivomukset omasta hoidostaan kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asukkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilöstön toimintaa saattohoitovaiheessa. Palveluyksikkö pystyy järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta. Asukkaan yksityisyys ja tarvittaessa yhden hengen huone turvataan saattohoitotilanteessa. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.

Kuvaus saattohoitohoitoprosessin sopimisesta:

- 1) Saattohoidosta tehdään lääkärin päätös.
- 2) Saattohoito sovitaan omaisten kanssa.
- 3) Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asiakkaan hoito lisäresursointia.
- 4) Palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranomaiseen ja kertoo saattohoitopäätöksestä, lisäresurssitarpeesta, ja omaisten tiedottamisesta.
- 5) Saattohoito alkaa.
- 6) Saattohoitoasiakkaasta mahdollisesti perittävästä korotetusta hinnasta sovitaan tilaajan ja palveluntuottajan kanssa. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen.
- 7) Saattohoito alkaa.
- 8) Saattohoidon jatkumisesta tiedotetaan kuukausittain tilaajalle.

11.6. Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto, lääketieteellisestä toiminnasta lääkäri ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuollon toimintayksikkö voi järjestää lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut sopimalla asiasta terveyskeskuksen johtavan lääkärin kanssa tai järjestämällä lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut Valviran ohjeen (7/2013) mukaisesti. Toimintayksikön johto kantaa kokonaisvastuun lääkehoidon toteutumisesta, ja sitä ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkehuollosta. Asiakkaan huolehtiessa itse lääkehuollostaan hän vastaa myös itse mahdollisista huolehtimisen lisäkustannuksista. Mikäli palveluntuottaja vastaa lääkehuollosta, se vastaa myös mahdollisista apteekin erillisen annosjakelun kustannuksista. Henkilökohtaiset lääkkeensä asiakas kustantaa itse.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2016 turvallinen lääke-hoito), jossa on huomioitu Kemijärven kaupungin lääkehoitosuunnitelman periaatteet. Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija), on laadittava edellä mainitun lääkehuoltosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehuollosta, joka toimii käytännön työvälineenä asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehuoltosuunnitelmassa määritellään, miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Lääkehuollon koulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen. Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma tulee antaa Kemijärven kaupungille tiedoksi.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus. Terveystenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuun lääkkeisiin, arvioimalla potilaan tilanteesta tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, niin silloin hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

11.7. Tilat, laitteet ja välineet

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle. Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa eikä vaatia kotivakuutuksen ottamista. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviraston hyväksymät. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille. Toimitiloissa ja materiaaleissa on huomioitava asiakkaiden erityispiirteet (esimerkiksi haastava käyttäytyminen, autismi) muun muassa materiaalien turvallisuuden, ärsykkeiden minimoinnin ja asiakkaille vaaroja aiheuttavien tilojen osalta.

Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan. Yhteistilat sopivat asiakkaiden palvelutarpeisiin. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erikoistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (vrt. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asukkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asukkaita tyydyttävällä tavalla. Kahden hengen huoneissa asukkaita voi olla enintään 10 % virallisesta asukaslukumäärästä. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava riittävät wc- ja suihkutilat. Asukkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asukkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asukkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asukkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan kodin siisteydestä. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Asukashuone siivotaan kerran viikossa ja siistitään tarvittaessa useammin. Päivittäin huolehditaan wc- ja kylpyhuoneen kalusteiden puhdistamisesta, vuoteen sijaamisesta, roskien keräämisestä ja viemisestä ja tarvittaessa lakanoiden vaihtamisesta sekä huoneen tuulettamisesta.

Asumispalveluyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilmeen on oltava siisti. Asumispalveluyksikössä on ohjeistettu jätteiden lajittelu ja ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden käsittelyn toteuttaminen.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan vaatteiden ja liinavaatteiden pesun järjestämisestä ja siitä aiheutuvista kustannuksista. Asukas vastaa itse vaatteiden mahdollisesta erikoispesusta.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asukkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustantaa palveluntuottaja, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisena lääkinällisenä kuntoutusvälineenä.

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelma sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat. Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Asumispalveluyksikössä on riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalilat.

11.8. Henkilöstön koulutus, työkokemus ja työhyvinvointi

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säädetty laissa (272/2005) ja asetuksessa (608/2005). Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Yksikön vastaavalla työntekijällä (vastuuhenkilöllä) on oltava soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja terveysalan koulutus. Henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Vastuuhenkilön tulee tarkistaa terveydenhuollon ammattihenkilöstön ammattipätevyys Terhikki-rekisteristä ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön pätevyys Suosikki- ammattihenkilörekisteristä.

Hoitohenkilökunnan määrä tulee olla mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan käyttäen *Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut -valvontaohjelman* ohjeistusta, ja henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Valviran antaman luvan ja Kemijärven kaupungin palvelusetelisopimuksessa vaatiman mitoituksen mukainen. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilömitoitukseen sillä osuudella, millä hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Palveluyksikön hoitohenkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea asumispalveluyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu sijaisiksi ja kun heillä on opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin. Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (vrt. sairaanhoitaja, fysioterapeutti) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomansijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Sairaanhoitajan opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi. Lähihoitajaopintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja opiskeluissa on suoritettuina hoidon- ja huolenpidon opintojakso. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti.

Yksikön vastaava työntekijä on paikalla asukkaiden käytettävissä minimissään virka-aikana. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidaja, jolla on muun muassa lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asukkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asukkaan, hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden asukkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomenkielen taito. Riittävä kielitaito edellyttää, että kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukasta koskevat asiakirjamerkinnot. Yksikön johto ja työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa asetetut määräykset.

Perehdyttäminen on lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä. Perehdytys on sekä kirjallista että suullista. Uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu lähiesimiehen lisäksi koko työyhteisö. Yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennysveloitteen mukaisesti. Vastuuhenkilöllä on kirjallinen koulutussuunnitelma henkilöstönsä osaamisen kehittämiseksi. Koulutus perustuu asumispalveluyksikön ja/tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vanhustyössä tarvittava erityisosaaminen, muistisairaiden hoidon osaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Vastuuhenkilö käy henkilöstönsä kanssa vuosittain kehityskeskustelut ja ylläpitää henkilöstön koulutusrekisteriä. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä selvitetään vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä. Henkilöstölle järjestetään työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työnohjausta järjestetään tarvittaessa.

Vastuuhenkilö seuraa henkilöstön sairauspoissaolojen ja vaihtuvuuden määrää. Sairauspoissaolojen lisääntyessä esimies käy tarvittavat keskustelut työntekijän kanssa. Yksikön henkilöstölle on järjestettävä lakisääteinen työterveyshuolto. Asumispalveluyksikössä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma.

Palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

Yksikössä huolehditaan alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta noudattamisesta.

11.9. Turvallisuus

Asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan yhteyden henkilökuntaan ympärivuorokauden joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun asiakas sitä tarvitsee. Yksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajäkynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisten hyväksymä kirjallinen yksikön turvallisuussuunnitelma ja siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Turvallisuussuunnitelman liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslaki (379/2011) 18 ja 19 § edellyttää poistumisturvallisuusselvityksen laatimista muun muassa sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muussa laitoshuollossa ja muissa näihin verrattavissa kohteissa (hoitolaitokset) sekä asumisyksikön muotoon järjestetyssä palvelu- ja tukiasunnoissa ja muissa näihin verrattavissa asuinrakennuksissa ja tiloissa, joissa asuvien toimintakyky on tavanomaista huonompi (palvelu- ja tukiasuminen). Poistumisturvallisuusselvityksestä tulee olla pelastusviranomaisen arvio. Kohteet, joissa on puutteita, on saatettava pelastuslain 20 §:n vaatimalle tasolle pelastusviranomaisen hyväksymän poistumisturvallisuuden toteuttamissuunnitelman mukaisesti määräajassa.

Asumispalveluyksikön henkilöstö harjoittelee pelastussuunnitelman toimivuutta poistumisharjoitusten muodossa vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoitusten toteutumisesta tilaajalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Asumispalveluyksikössä on kirjallinen suunnitelmaa väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle sijaintikunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Asumispalveluyksikössä on huolehdittava asiakkaiden, henkilökunnan sekä muiden yksikössä olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Yksikössä on ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle

tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä. Asumispalveluyksikössä on nimetty ensiapuvastaava.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisairaana asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asiakkaan tunnistamisessa, asiakkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi asumispalveluyksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniaavastaava.

11.10. Laadunhallinta

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Toimintayksiyön arvot ja toimintaperiaatteet on määritely. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritely. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain. Toimintayksiyön tehtävänä on huolehtia asukkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Palveluyksiyön on huolehdittava siitä, että jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksiyössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksiyön vastuuhenkilöllä.

Palveluyksiyössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten *Vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset palvelut –valvontaohjelmaa*, THL:n *Vammaisten palvelujen käsikirjan* suosituksia, STM:n julkaisemaa *Vammaisten ihmisten asumispalvelujen laatusuositusta*, *Käypä hoito*-suosituksia, *Sairaanhoidajan käsikirjan* ja THL:n muita suosituksia. Palveluyksiyö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

12. Asiakastietojärjestelmä ja toimintakyvyn arviointijärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- kirjaaminen sisältää myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle, joka sisältää AVO-HILMOT THL:n ohjeiden mukaisesti
- asiakkaan palveluntarpeen seuraaminen ja yhteistyö Kemijärven kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä kaupungin käyttämän arviointimenetelmän mukaisesti

12.1. Asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttövaihtoehdot:

- 1) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelun järjestäjä (tilaaja) tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen tuen. Tilaajan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.
- 2) Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan kyseiseen tarkoitukseen suunniteltuun sähköiseen asiakastietojärjestelmään, toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa ja arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan. Asiakkaan toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Kemijärven kaupungille lopullista arkistointia varten. Lähtökohtana on, että palveluntuottaja hankkii työvälineet (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus).

12.2. Arviointijärjestelmä

Palvelusetelin arvo määräytyy tuen tarpeesta johdettujen perusteiden mukaan. Määrittelyn tukena käytetään Kemijärven kaupungin vammaisten palveluissa käytössä olevia mittareita ja muita arviointimenetelmiä. Palvelun tarpeesta tehdään aina yksilöllinen arviointi. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan osana palvelusuunnitelmaprosessia.

13. Palvelusetelin arvo tehostetussa palveluasumisessa

13.1. Palvelusetelin hoitoisuusluokat

Tehostetussa palveluasumisen palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia kolmen eri hoitoisuusluokituksen mukaista asumispalvelua.

Hoitoisuusluokkia ovat 1) tehostettu palveluasuminen, 2) vaativan tehostettu palveluasuminen ja 3) tehostettu palveluasuminen omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana.

Tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokka:

- 1) Asiakas vaikea-asteisesti vammainen ja hän tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa, valvontaa ja ohjausta;
- 2) Asiakkaalla voi olla vaikea-asteisia lisävammoja ja -sairauksia, liikuntavammoja, satunnaista haastavaa käyttäytymistä, autistisia piirteitä, psyykkisiä häiriöitä ja kommunikoinnin vaikeuksia;
- 3) Asiakas pystyy asumisyksikön henkilöstön avulla osallistumaan ja käyttämään joitain normaalipalveluja;

- 4) Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa, mutta avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden vuoksi; ja
- 5) Pääsääntöisesti aktiivisen avun tarve on enintään 3 - 4 tuntia vuorokaudessa.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää myös tilapäisen palveluasumisen tarpeeseen, esimerkiksi asiakkaan omaisen / läheisen hoitovastuun keventämiseksi, asiakkaan toimintakykyä ylläpitävänä, edistävänä ja kuntouttavana toimintana ja sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen).

Vaativan tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokka:

Palvelu on tilapäisluonteinen ja sitä käytetään esimerkiksi vakavan sairauden tai saattohoidon yhteydessä. Asiakkaalle tarjottava palvelu on kuten tehostetussa palveluasumisessa, paitsi aktiivisen avun tarve on pääsääntöisesti yli neljä (4) tuntia vuorokaudessa.

Tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokka omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana:

Palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien toteuttamiseksi. Asiakkaalle tarjottava palvelu on kuten tehostetun palveluasumisen hoitoisuusluokassa. Tehostettu palveluasuminen omaishoitajan lakisääteisten vapaiden aikana sisältää asiakkaan täyden ylläpidon (asunnon ja aterioiden kustannukset). Asiakkaalta peritään maksua ylläpidosta asiakasmaksulain 6b:n mukaisesti. Maksun enimmäismäärä hoitajan vapaapäivää kohden on määrätty laissa. Enimmäismaksu koskee kaikkia niitä palveluja, jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa ja huolenpitoa lakisääteisen vapaan aikana. Summa on riippumaton siitä, kuinka paljon omaishoitajan hoitoa korvaavia palveluja vapaapäivään sisällytetään.

Hoitoisuusluokkien mukaiselle palvelulle on määritelty palvelusetelin hintakatto. Palvelutuottajan perimä hinta palvelusta voi olla enintään palvelusetelin arvon mukainen.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli perustuu asiakkaan bruttokuukausituloihin ja setelin arvosta annetaan asiakkaalle päätös. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Vammaispalvelulain ja erityishuoltolain nojalla myönnettyissä palvelueteleissä asiakkaalla ei ole omavastuuta.

13.2. Tehostettu palveluasuminen omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana

Palveluseteli kattaa hoivan, ateriat ja vuokran.

Kunnalla on asiakasmaksulain 6 b §:n mukainen oikeus periä maksuja hoidettaville annettavista palveluista omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Maksun enimmäismäärä hoitajan vapaapäivää kohden on määrätty laissa. Enimmäismaksu koskee kaikkia niitä palveluja, jotka korvaavat omaishoitajan antamaa hoitoa ja huolenpitoa vapaan aikana. Summa on riippumaton siitä, kuinka paljon omaishoitajan hoitoa korvaavia palveluja vapaapäivään sisällytetään.

14. Hintojen muutokset tehostetussa palveluasumisessa

Palveluntuottajan palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat on toimitettava Kemijärven kaupungille edellisen vuoden elokuun loppuun mennessä. Tästä poiketen, hintojen alentaminen on mahdollista kuukautta ennen niiden voimaantuloa. Palveluntuottajan tulee tehdä Kemijärven kaupungille asukkaan vuokran ja ateriamaksun hintojen korotuksesta seuraavaa vuotta koskeva esityksensä myös viimeistään edeltävän elokuun loppuun mennessä. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat hintojen muutosajankohdasta.

Palvelun hinnamuutoksista on ilmoitettava asukkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

15. Laskutus Kemijärven kaupungilta ja asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (= setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asukkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asukkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Jos hoito keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle asukkaan hoitopäivähinnan viideltä (5) vuorokaudelta kalenterikuukaudessa. Tämän jälkeen kalenterikuukauden poissaolopäivistä ei makseta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia kalenterivuorokausia (klo 00.00 – 24.00).

Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan seuraavaan päivään.