



# **Kotiin annettavien palvelujen ja asumispalvelujen sääntökirja 2020 -**



Perusturvalautakunta 09. 10. 2019



|                                                                       |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>1. SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA</b>                                     | 5                                       |
| 1.1 Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen                           | 5                                       |
| <b>2. KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ</b>                                        | 6                                       |
| 2.1 Asiakas                                                           | 6                                       |
| 2.2 Kunta                                                             | 6                                       |
| 2.3 Palveluntuottaja                                                  | 6                                       |
| 2.4 Palveluseteli                                                     | 6                                       |
| <b>3. TOIMIJOIDEN ROOLIT JA SOPIMUSSUHTEET</b>                        | 7                                       |
| 3.1 Asiakas                                                           | 7                                       |
| 3.2 Kunta                                                             | 7                                       |
| 3.3 Palveluntuottaja                                                  | 8                                       |
| <b>4. ASIAKKAAN ASEMA</b>                                             | 8                                       |
| 4.1 Oikeus palveluseteliin                                            | 8                                       |
| 4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet                                 | 9                                       |
| <b>5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELUSOPIMUS</b>       | 9                                       |
| <b>6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ</b> | 10                                      |
| 6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio                  | 10                                      |
| 6.2 Vahingonkorvaus                                                   | 12                                      |
| 6.3 Sopimuksen purku                                                  | 12                                      |
| <b>7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET</b>                              | 12                                      |
| 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa                         | 13                                      |
| <b>8. NOUDATETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ</b>                                   | 14                                      |
| <b>9. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN</b>                            | 14                                      |
| 9.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville                      | 14                                      |
| 9.2 Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset                   | 15                                      |
| <b>10. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET</b>                      | 17                                      |
| 10.1 Laadunhallinta ja raportointi                                    | 17                                      |
| 10.2 Hintatiedot                                                      | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |
| 10.3 Markkinointi ja ohjaus                                           | Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty. |
| 10.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset              | 19                                      |
| <b>11. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTA JA REKISTERINPITO</b>           | 21                                      |



|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 11.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat                       | 21 |
| 11.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta | 22 |
| 11.3 Salassapitovelvollisuus                                          | 23 |
| <b>12. VAANA SÄHKÖINEN PALVELUSETELI JA LASKUTUS</b>                  | 23 |
| 12.1 Palveluntuottaja                                                 | 24 |
| 12.2 Kunta                                                            | 25 |
| <b>13. PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRÄYTYMINEN</b>                         | 25 |
| 13.1 Omaishoidon tuen palvelusetelit                                  | 26 |
| 13.2 Kotihoidon palveluseteli                                         | 27 |
| 13.2.1 Kotihoito asumisyksikössä                                      | 28 |
| 13.3 Asumispalvelut                                                   | 29 |
| 13.3.1 Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen                  | 29 |
| 13.4 Verotus                                                          | 30 |
| 13.4.1 Asiakas                                                        | 30 |
| 13.4.2 Palveluntuottaja                                               | 31 |
| <b>15. KOTIHOITO</b>                                                  | 31 |
| 15.1 Kotihoidon palvelukuvaus                                         | 32 |
| 15.1.1 Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen                      | 32 |
| 15.1.2 Ravitseminen                                                   | 33 |
| 15.1.3 Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen | 33 |
| 15.1.4 Turvallisuus ja esteettömyys                                   | 34 |
| 15.1.5 Lääkehoidon toteutus ja seuranta                               | 35 |
| 15.1.6 Yhteistyö ja tiedottaminen                                     | 36 |
| <b>16. KOTIHOITO ASUMISYKSIKÖSSÄ</b>                                  | 36 |
| <b>17. ASUMISPALVELUT</b>                                             | 37 |
| 17.1 Palveluasuminen                                                  | 37 |
| 17.2 Tehostettu palveluasuminen                                       | 38 |
| 17.2.1 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma                       | 38 |
| 17.2.2 Ateriat                                                        | 39 |
| 17.2.3 Toimintakykyä ylläpitävä toiminta                              | 40 |
| 17.2.4 Terveysten- ja sairaanhoito                                    | 40 |
| 17.2.5 Lääkehoito                                                     | 42 |
| 17.2.6 Asiakkaiden asumisen tilat                                     | 42 |



## 17.2.7 Henkilöstövaatimukset

44

## 17.2.8 Turvallisuus

45

### Liitteet

Liite 1. Prosessi- ja kustannusvastuut

Liite 2. Henkilöstöluettelo

### Liitteet joista pdf-tiedosto tai linkki

**Liite 3.** Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto

Hakemus palvelusetelituottajaksi 2020-

**Liite 4.** Rovaniemen kaupungin henkilötietojen käsittelyn ehdot sosiaalihuollon asiakirjoista ja potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta ostopalveluissa pdf-tiedosto  
Henkilötietojen käsittelyn ehdot

**Liite 5.** Arkistointiohje pdf-tiedosto

Arkistointiohje

**Liite 6.** Rovaniemen ohje ICT-laitteista ja palveluista sekä sopimus pdf-tiedostot

Ohje ICT-laitteista ja palveluista

Hintaliite ICT-laitteet ja palvelut

**Liite 7.** Rovaniemen kaupungin ikäihmisten palveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet

[Palveluiden myöntämisperusteet](#) Linkki

**Liite 8.** Kotihoidon ja sosiaalihuoltolain mukaisen palveluasumisen harkinnanvaraiset asiakasmaksut

[Harkinnanvaraiset asiakasmaksut](#) Linkki

**Liite 9.** Apuväline ohje

[Apuvälinepalvelut](#) Linkki

**Liite 10.** Hoitotarvike ohje pdf-tiedosto

Hoitotarvikkeiden jakeluohje



## 1. SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA

Tämä sääntökirja kumoaa edellisen sääntökirjan (22.11.2017). Tässä sääntökirjassa ja Liitteessä 1. Prosessi- ja kustannusvastuut Rovaniemen kaupunki on määrittänyt ikäihmisten palvelualueella palveluseleillä hankittavien palveluiden tuottamisedot asiakkaan eli kuntalaisen, kunnan ja palveluntuottajan näkökulmasta.

### **Liite 1.** Prosessi- ja kustannusvastuut

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset palveluntuottajille. Kunta velvoittaa ja palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja jatkuvasti siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveysten palvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.1 Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kunta ilmoittaa sääntökirjan muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa kunnalle siitä kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutossilmoituksen lähettämisestä. Palveluntuottajan kirjallisesta ilmoituksesta tulee käydä selkeästi ilmi myös se, että palveluntuottaja irtisanoutuu palvelusetelituottajuudesta kuntalaisasiakkaiden palveluiden tuottajana.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut kunnan omassa palvelutuotannossa.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutossilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutossilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli kunta luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista, kuin sääntökirjan kohdassa 9.3 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Myös palveluntuottajan on toimitettava kunnalle irtisanomisilmoitus palvelusetelillä tuotettavien palveluiden lopettamisesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa.



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

## 2. KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

### 2.1 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta, joka on oikeutettu saamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kotikuntansa järjestämänä.

### 2.2 Kunta

Kunnalla tarkoitetaan Rovaniemen kaupunkia, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuussa olevaa kuntalain määrittämä instituutio.

### 2.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja.

### 2.4 Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämisessä kunnan järjestämissä sosiaali- ja terveystaloudissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystaloudien hankkimiseksi.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta henkilöasiakkaan hankkimat asiakaspalvelut, kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 4 § 5 mom.) Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvolla OmaVaana-palvelun kautta.



Palveluseteli on tarkoitettu asiakkaan palvelupäätöksessä myönnettyihin, palvelutarpeen arviointiin pohjautuvien hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa täsmennettyjen ja sovittujen palvelujen ostamiseen. Rovaniemellä palveluseteliä käytetään:

- Omaishoidon vapaiden järjestämiseen
- Kotihoitoon ja/tai kotisairaanhoidon asiakkaan kotona
- Kotihoitoon ja/tai kotisairaanhoidon asumisyksikössä
- Palveluasumisen palveluihin
- Tehostetun palveluasumisen palveluihin

### 3. TOIMIJOIDEN ROOLIT JA SOPIMUSSUHTEET

#### 3.1 Asiakas

- Osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja tekee päätöksen hankkia tarvitsemansa palvelun palvelusetelillä.
- Asiakas tai asiakkaan omainen ottaa itse yhteyttä yritykseen, kun haluaa käyttää kyseisen yrityksen palveluja. Asiakas voi valtuuttaa myös Rovaniemen kaupungin työntekijän, joka on ollut tekemässä palvelutarpeen arviointia, olemaan yhteydessä palveluntuottajaan.
- Tekee sopimuksen valitsemansa palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta.
- Maksaa palveluntuottajalle palvelusta palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen.
- Tekee ilmoituksen kunnalle palvelun päättymisestä, jos päättymisen johtuu asiakkaan aloitteesta.

#### 3.2 Kunta

- Viranhaltija hyväksyy yrittäjän ja lisää sen hyväksytyjen palveluseteliyrittäjien listaan Rovaniemen kaupungin sivuille.
- Kunta ilmoittaa OmaVaana-palveluseteli järjestelmään sen toimittamalla excel-pohjalla palveluntuottajan tiedot, jonka jälkeen OmaVaana lähettää ilmoituksen ja ohjeen palveluntuottajalle rekisteröitymisestä.
- Kunta järjestää perehdytyksen palvelusetelituottajiksi hyväksytyille.
- Kunnan toimesta tehdään tarkastuskäynti palveluntuottajan yksikössä n. ½-vuoden kuluttua palvelun aloittamisesta.
- Maksaa palveluntuottajille laskun palvelusetelin arvon mukaan OmaVaana-järjestelmän kautta sovituin laskutusvälein.
- Valvoo palveluntuottajan palveluiden tuottamista.
- Ilmoittaa muutoksista sääntökirjaan.
- Ilmoittaa palveluntuottajalle sekä asiakkaalle palvelusetelipalveluiden lopettamisesta.



- Arvioi asiakkaan palvelutarpeen hyväksytyjen myöntämisperusteiden mukaan ja kyvyn käyttää palveluseteliä.
- Esittää palvelusetelin käyttöönottoa.
- Opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä ja informoi maksuista sekä vaihtoehtoisista tavoista saada palvelu.
- Määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon, riippuen palvelutarpeen arvioinnin tuloksesta ja palvelutuotteesta.
- Antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluita voi tilata.
- Tekee palvelupäätöksen ja kirjoittaa asiakkaalle palvelusetelin palvelusta.
- Huolehtii asiakkaan palvelutarpeen uudelleen arvioinnista.

### 3.3 Palveluntuottaja

Ennen hakeutumistaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottaja on hakenut toimilupaa tai ilmoittanut palvelun aloittamisesta aluehallintovirastolle tai Valviralle ja kunta on antanut asiasta lausunnon. Lisäksi palveluntuottajalta vaaditaan kaikissa palvelutuotteissa seuraavaa:

- Hakee kunnalta hyväksyntää palvelusetelipalveluiden tuottajaksi.
- Rekisteröityy OmaVaana-järjestelmään.
- Osallistuu kunnan järjestämään perehdytykseen, jossa käydään palveluseteliprosessi läpi.
- Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käyttötarkoituksen.
- Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun.
- Laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon mukaisesti.
- Laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylimenevältä osuudelta.
- Tekee ilmoituksen perusteltuna kunnalle asiakkaan palvelun päättymisestä.

## 4. ASIAKKAAN ASEMA

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

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

### 4.1 Oikeus palveluseteliin

Mikäli asiakas täyttää palveluiden piiriin pääsyn edellytykset, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muulla





tavoin järjestämän palvelun piiriin. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaiseen palvelusetelinarvoa koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksellaan, jonka ohjeet annetaan palvelusetelipäätöksessä.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä 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 asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta tarvittaessa. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

## 4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet

- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.
- Asiakas ohjataan kunnan omaan palvelutoimintaan.
- Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.
- Asiakas ei kykene itse, eikä omaisensa/läheisensä tai edunvalvojankaan tukemana ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palveluista, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

## 5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELUSOPIMUS

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat kunnan palvelupäätöksessä määrätyn palvelun mukaisesta palvelusta ja heillä on lisäksi mahdollista sopia vielä asiakkaan palvelusetelin ulkopuolelta hankittavista palveluista. Laadittu sopimus sisältää siis palvelusetelillä kustannettavan palvelun ja asiakkaan itse kustantaman palvelun. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön ehdot määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiin ja oikeusperiaatteiden mukaisesti. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus



päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti. Palvelun päättymisestä on ilmoitettava myös kunnalle kirjallisesti.

Kun asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta, niin palveluntuottajan on pystyttävä aloittamaan palvelun tuottaminen viimeistään seuraavana päivänä sopimuksen tekemisestä. Palveluntuottaja sitoutuu hoitamaan asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palveluiden piirissä ja joiden kanssa palveluntuottajalla on sopimussuhde. Kotiutuville jo palveluiden piirissä oleville asiakkaille, palveluntuottajan on jatkettava palveluiden tuottamista välittömästi ilmoitettuna kotiutumisen ajankohtana vaikka asiakkaan palveluntarve muuttuisi oleellisesti.

Muuttuneesta palveluntarpeesta on ilmoitettava kunnalle ja asiakkaalle. Kunnan toimesta on asiakkaalle tehtävä uusi arviointi sekä päivitettävä hoito- ja kuntoutumissuunnitelma sekä tarvittaessa tehtävä uusi palvelupäätös ja setelin arvonmääritys. Uusi arviointi on tehtävä kahden viikon sisällä muuttuneesta tilanteesta ja uusi palvelupäätös astuu voimaan, kun tilanteen on todettu muuttuneen.

Asiakkaalle tai hänen edustajalleen lähetään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, palvelupäätös, tulolaskelma, palveluseteli ja saatekirje. Palveluseteliä uusittaessa, palvelupäätöstä eikä tuloksetystä tarvitse lähettää asiakkaalle. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sillä on käytössään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta aina viimeisin versio.

Ensimmäisellä palvelukäynnillä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kaupungin laatiman hoito- ja kuntoutumissuunnitelman sekä hänelle kirjoitetusta numeroidusta Vaana palvelusetelistä palveluntuottajalle kuuluvan osan. Numeron perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaaan Vaana-järjestelmästä. Asiakkaan kanssa sovittaessa kunta voi lähettää palveluntuottajan osan setelistä suoraan palveluntuottajalle. Asiakkaan antamasta luvasta on tehtävä kirjaus myös asiakkaan asiakastietoihin.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana, mutta ei kuitenkaan toistuvasti saman kuukauden aikana.

## 6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ

Kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet ohjaavat asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

### 6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio

Erimielisyys tilanteita voi syntyä, jos palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista,



joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Erimielisyyttä voi aiheuttaa tilanne, jossa palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon tai jos palvelu poikkeaa, mitä sääntökirjan palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, tai se viivästyy sovitusta aikataulusta. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja palveluntuottaja toimittaa reklamaatiot tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Vastaus tulee antaa sekä asiakkaalle että kunnalle.

Sosiaalihuoltolain ja potilaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kaupungin ikäihmisten palvelualueen johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Palvelun virhe ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta viipymättä, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei palvelun virhettä tai viivästyä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Jos asiakas ei tyydy palveluntuottajan vastineeseen niin hän voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Mikäli erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Palveluntuottajan on annettava selvitys kunnalle palveluseteliasiakkaan tekemästä valituksesta. Jos kunta hyväksyy selvityksen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Mikäli asiakkaan oikaisuvaatimus on aiheellinen, niin kunnalla on oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Aiheellisessa oikaisuvaatimustilanteessa kunta voi pidättäytyä maksamasta palveluntuottajalle palvelusetelin arvon mukaista suoritusta virheellisen toiminnan ajalta tai jos suoritus on jo maksettu niin vaatia hyvityssuoritusta sekä kulukorvauksia.



## 6.2 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää.

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

## 6.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on merkittävä ja vaikutuksiltaan vakava. Sopimuksen purkautumisesta tulee ilmoittaa Rovaniemen kaupungille ikäihmisten palveluihin.

## 7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palveluiden järjestämisvastuun piiriin. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan asiakirjojen toimittamisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Kunnalla on valvontavelvollisuus ja tarkastamisoikeus hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatuun, hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Mikäli kunta valvontaa toteuttaessaan toteaa palveluntuottajan rikkoneen sääntökirjan ehtoja, niin sillä on mahdollisuus menetellä kuten kohdassa 7.1 sääntörikkomuksista on kuvattu.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).



Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva vaihtoehto. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Ensimmäinen valvontakäynti palveluntuottajalle tehdään n.½-vuoden kuluttua siitä kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Kunnalla on oikeus myös ennaltilmoittamattomiin valvontakäynteihin sekä oikeus päästä palveluntuottajan tiloihin. Palveluntuottajan tulee auttaa ja mahdollistaa valvonta sekä raportoitava toiminnastaan kunnalle.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa, valvonnassa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunta voi antaa **kirjallisen huomautuksen**, jos kunta on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe. Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on kunnalla oikeus antaa palveluntuottajalle **kirjallinen varoitus**. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on kunnalla oikeus määrätä palveluntuottajalle **seuraamusmaksu**, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi**.

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta; tai
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta kunnan antamaa ohjetta tai määräystä; tai
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta; tai
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute; taikka
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.



Seuraamusmaksun suuruus on 10% (kymmenen prosenttia) palveluntuottajan kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin kunta voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen heti toisesta kerrasta 12 kuukauden aikana. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.**

Kunta voi määrätä seuraamusmaksun maksettavaksi jokaisesta kolmannelle huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.**

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä.

Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita kunnan oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

## 8. NOUDATETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa Suomen lainsäädäntöä, kunnan ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työehtolainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

## 9. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

### 9.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville

Kunta hyväksyy ne sosiaalihuollon palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia kunnassa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Palvelun edellytysten täyttyminen tarkistetaan yksikön perustamisvaiheessa. Toimiluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Valveri-rekisteriin.



Palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle AVI siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

## 9.2 Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Palveluntuottaja:

- Täyttää tilaajavastuulain mukaiset vaatimukset, ja palveluntuottaja toimittaa tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset hyväksyttävät selvitykset, otteet ja todistukset, joista selviää tilaajavastuulain mukaisten vaatimusten täyttyminen.
- Sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa ja muita kunnan antamia ohjeita ja määräyksiä.
- On voimassaoleva valvontaviranomaisen hyväksymä toimilupa.
- On tehnyt yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain mukaisen ilmoituksen kotikuntaan yksityisen palvelun tuottamisesta.
- Sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.
- Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja palveluntuottaja sitoutuu hyvään palvelun laatuun.
- Täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään:

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole ammattitoiminnassaan syyllistynyt sen luotettavuuden kyseenalaistavaan vakavaan virheeseen.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikkonut Suomen tai Euroopan unionin lainsäädännön, työehtosopimusten taikka hankintalain (1397/2016) liitteessä C lueteltujen kansainvälisten sopimusten ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisia velvoitteita.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole tehnyt muiden yritysten tai ammatinharjoittajien kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

Mikäli kunta ei hyväksy hakijaa palvelusetelituottajaksi edellä mainittujen palveluntuottajan tai sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenten tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävien henkilöiden tekemien rikosten tai virheiden tai rikkomusten tai kilpailun vääristämisen vuoksi, kunta voi näyttää ne toteen muulla kuin lainvoimaisella päätöksellä tai tuomiolla.



Hakemus palvelusetelituottajaksi löytyy Rovaniemen kaupungin sivuilta.

### **Liite 3.** Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996), yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta palveluntuottajan on ilmoitettava kuntaa edustavalle vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita, mutta ei kuitenkaan siirtää palveluntuottajan vastuuta alihankkijoille. Alihankkijoita koskevat samat tässä sääntökirjassa esitetyt vaatimukset kuin Palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus kunnalle käyttämistään alihankkijoista palveluiden tuottamisessa jo palveluseteliyrittäjäksi hakeutuessaan, mikäli alihankkijat ovat palveluntuottajan tiedossa ja aina kun palveluiden tuottaminen tulee tarpeelliseksi alihankkijoiden tekemänä työnä. Kunta voi perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja kantaa viimekätisen vastuun siitä, että alihankkijat täyttävät tässä sääntökirjassa vaaditut ehdot ja palveluntuottajan tulee pyydettäessä kyetä osoittamaan, että nimeämänsä alihankkijat ovat sitoutuneet toimimaan kyseisen Palveluntuottajan alihankkijana palvelun tuottamisessa sääntökirjassa esitetyin ehdoin.

**Palveluntuottajan** Yrittäjä sitoutuu ilmoittamaan kunnalle, mikäli lopettaa palveluseteliyrittäjänä toimimisen.

## 9.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta **välittömästi ilman irtisanomisaikaa**, mikäli:

- Palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta huomautuksesta tai seuraamusmaksusta huolimatta sääntökirjan ehtoja tai muita kunnan ohjeita tai määräyksiä; tai
- Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta; tai
- Palveluntuottajan tai sen alihankkijan toiminta vaarantaa asiakasturvallisuutta; tai
- Palveluntuottaja rikkoo lakia tai menettelee toimiluvan vastaisesti; tai
- Palveluntuottaja ei täytä palveluntuottajaksi hyväksymisen ehtoja; tai
- Palveluntuottaja on konkurssissa ja purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka palveluntuottajan velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä tai palveluntuottajan konkurssiin asettaminen tai purkaminen tai saneeraus taikka muu vastaavassa lainsäädännössä tarkoitettu menettely tai hakemus on vireillä; tai





- Palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumismaansa veroja tai sosiaaliturvamaksuja. Palveluntuottajalla on mahdollisuus osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta jättäminen voi johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt eläkevakuutusmaksujen maksamisen. Palveluntuottajalla on mahdollisuus osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta jättäminen voi johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
- Palveluntuottaja on antanut virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja sääntökirjan ehtojen täyttymisestä tai palveluntuottajan toiminnasta tai palvelusta; tai
- Palveluntuottaja on jättänyt toimittamatta siltä pyydetty tiedot määräajassa; tai
- Palveluntuottajan suorituksissa muissa kunnan ja palveluntuottajan välisissä sopimuksissa on ollut merkittäviä tai toistuvia puutteita jonkin keskeisen vaatimuksen toteuttamisessa. Lisäedellytyksenä on, että puutteet ovat johtaneet kyseisen sopimuksen ennenaikaiseen irtisanomiseen, purkamiseen, vahingonkorvauksiin tai muihin vastaaviin sanktioihin.

Mikäli kunta peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palveluseteli palveluiden tuottajana ja poistaa palveluntuottajan nimen hyväksytyjen palveluntuottajien listasta niin tällöin kunta järjestää palveluntuottajan kuntalaisasiakkaiden palvelut muulla tavalla

## 10. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET

### 10.1 Laadunhallinta ja raportointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus säilyy ja heitä kohdellaan hyvin ja oikeudenmukaisesti ja että heidän turvallisuutensa on taattu ja yksilöllisiin tarpeisiin vastataan. Palveluntuottajan on määriteltävä palvelulle arvot ja toimintaperiaatteet. Palveluntuottaja ja toimintayksikön vastaava johtaja vastaavat palvelun laadunhallinnasta ja seurannasta.

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan kunnalle toiminnastaan. Raportointi jaksoit vaihtelevat palvelusetelimuodoittain, ollen omaishoidon vapaissa ja kotihoidossa kuukausittain ja palveluasumisessa vuosittain. Raporttien sisältö määritellään kunnan hyväksymässä valvontasuunnitelmassa.

Palveluntuottajalle syntyy raportointivelvollisuus myös silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on todettu. Muuten raportoinnissa on lisäksi noudatettava muualla säädettyä ohjeistusta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista ja lisäksi vuosittain (31.3. mennessä) seuraavat selvitykset ja raportit:

- Toimintasuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma



- Lääkehoitosuunnitelma (STM:n 2017 suositus)
- Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

## **Liite 2. Henkilöstöluettelo**

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa vuosittain:

- Toimintakertomus, josta ilmenee palveluntuottajan järjestämä fyysinen ja sosiaalinen viriketoiminta (palveluasumisen palveluissa).
- Asumispalveluissa tiedot toteutuneista henkilöstömitoituksista kunnan erikseen pyytämiltä ajanjaksoilta ja kunnan esittämällä tavalla.
- Poikkeamista yhteenveto (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat).

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle edellä mainitut dokumentit sähköisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee olla yksikössä nähtävissä, lisäksi se on löydettävä palveluntuottajan kotisivuilta.

Palveluntuottajan tulee hyödyntää palveluissaan, yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suosituksia.

Kunta ja palveluntuottaja ovat velvollisia käymään keskinäiset palvelutoiminnan arviointikeskustelut vähintään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa. Molemmat osapuolet ovat velvollisia osallistumaan näihin keskusteluihin ja arviointitilaisuuksiin. Kunta huolehtii tapaamisten järjestämisestä. Osapuolet vastaavat tapaamisten kustannuksista itsekukin omasta puolestaan.

Palveluntuottajan tulee avustaa kuntaa asiakaspalautteen keräämisessä ja raportoida toiminnastaan kunnalle. Vaadittavat yksilöidyt raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä yhteistyössä kunnan kanssa.

## **10.2 Vakuuttaminen**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Palveluntuottajalla tulee olla myös potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla on vakuutus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista vaan vastuu on palveluntuottajalla.

Palveluntuottajan tarjoamissa tiloissa ja vuokrasuhteessa asuvien sekä palveluita saavien asiakkaiden on itse huolehdittava koti- ja vastuuvakuutusturvastaan.

## **10.2 Hintatiedot**



Kunta voi määritellä palvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palvelun hintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Hintakatto määrittää palvelusta maksettavan enimmäishinnan.

Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoja alemmaksi. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi hinnoitella palvelua hintakattoja korkeammaksi.

Palveluntuottajalla on oltava kotisivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä kaikkien tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa palvelusetelillä tuotettavien palveluiden hintoja kuitenkin kaupungin mahdollisesti määrittämää hintakattoja ylittämättä.

Hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen sen ehdotettua voimaantulua. Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset.

Hintatiedoista on selvittävä palveluiden hinta, joihin palveluseteliä voi käyttää sekä hinta niille palveluille, joita asiakas voi halutessaan ostaa erikseen.

### 10.3 Markkinointi ja ohjaus

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Rovaniemen kaupungista. Palvelutarpeen arvioimiseksi palveluntuottajan tulee ohjata asiakas/asiakkaan edustaja olemaan yhteydessä tai sovitusti olla itse yhteydessä ikäihmisten palveluohjaukseen, Nestori neuvontapisteeseen. Palvelutarpeen uudelleen arvioinnin tarpeessa ja itse tehtävässä arvioinnissa palveluntuottajan tulee avustaa ja omalta osaltaan opastaa asiakasta, asiakkaalle sopivimman palvelutuotteen valinnassa.

### 10.4 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähi- tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon



ammattillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä, sekä merkintää terveyden- tai sosiaalihuollon ammattirekisteriin (Julki Terhikki tai Julki Suosikki).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot rekisteristä. Asiakkaan ulkoiluun tai saattoapuun käytettävien työntekijöiden ammatillinen koulutus voi olla matalampi.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, tilaaja voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuun ammattiin opiskelevalla on oikeus toimia laillistettavan terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti opiskelijan oikeudella, jos opinnoista on suoritettu 2/3 hyväksytysti ja opiskelijalle on nimetty ohjaaja, jolla on se laillistus, johon opiskelija opiskelee. Opiskelija ei saa työskennellä tehtävissä tai työvuoroissa, joissa edellytetään työskentelyä yksin. Lisäksi opiskelija ei voi työskennellä lääkehoidosta vastaavissa työvuoroissa. Edellä mainittu ohjeistus koskee myös opiskelijoita, jotka opiskelevat nimikesuojattuihin rekisteröitäviin ammatteihin.

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

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai muu soveltuva tutkinto sekä johtamisopintoja suoritettuna tai kokemusta esimiestyöstä. Lisäksi vaaditaan kokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa. Pätevyydessä huomioidaan valvojan viranomaisen hyväksyntä.



## 11. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTA JA REKISTERINPITO

### 11.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat

Palveluntuottaja kirjaa, hyväksyy tekstin sekä tilastoi palvelujen piirissä olevien asiakkaiden palvelutapahtumat viipymättä kunnan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Effic Lifecare). Hyvä kirjaaminen edistää asiakaslähtöisyyttä, suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta sekä juridista oikeellisuutta. Palvelutapahtumat tulee kirjata järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Asiakastietojen ja tilastoinnin tulee olla ajantasalla ja niistä saatavia dokumentteja tulee voida hyödyntää asiakaslaskutuksen teossa ja seurannassa sekä palvelunsisällön valvonnassa. Asiakas- ja potilasasiakirjoihin tulee merkitä keskeiset ja tarpeelliset tiedot asiakkaan/potilaan hoidosta. Myös asiakkuuden päätyminen tulee kirjata.

Palveluntuottajan tulee hankkia työvälineet kirjaamiseen (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Kunnan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus. Kunta tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen tuen.

Asiakkaalta tulee pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon rekisterien käsittelyyn. Merkinnot tietojen luovuttamisesta ja saamisesta on kirjattava asiakirjaan. Asiakkaan kirjallinen suostumus säilytetään 12 vuotta.

Palveluntuottaja laatii asiakastietojärjestelmässä asiakas- ja potilasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja tulee huolehtia asiakassuhteessa syntyvien salassapidettävien ja arkaluontoisten sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä kuten tietosuojalainsäädännössä (Yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, Tietosuojalaki 1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Osapuolten velvollisuudet ja vastuut rekisterinpidossa, asiakirjojen käsittelyssä ja arkistoinnista määritellään tarkemmin tämän sääntökirjan liitteessä ja sen alaliitteissä.

**Liite 4.** Rovaniemen kaupungin henkilötietojen käsittelynehdot sosiaalihuollon asiakirjoista ja potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta ostopalveluissa. pdf-tiedosto

Asiakas voi esittää asiakirjoistaan tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön kirjallisesti rekisterinpitäjälle eli kunnalle, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Tietopyyntöihin käytettävät lomakkeet löytyvät Rovaniemi.fi sivulta [asiakkaan potilaan oikeudet](#).

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.



Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Lainsäädäntö ohjaa ja velvoittaa jokaista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kirjaukset tehdään asiakastietojen kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä, STM:n sekä Effic Lifecare kirjaamisohjeita noudattaen. Palveluntuottaja huolehtii myös HILMO-kirjaamisesta sekä raportoinnista.

Mikäli palveluntuottaja ei toimi sääntökirjan ohjeiden mukaisesti tässä asiassa on kunnalla oikeus käyttää huomautus menettelyä aina palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen asti, kuten sääntökirjan kohdassa 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa kerrotaan.

## 11.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta

Kunta on tietosuojalainsäädännön tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri on perustettu. Kunta määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot sekä vastaa palvelussa muodostavien asiakirjojen laatimisohjeista sekä tietojen säilyttämisestä ja arkistoinnista. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakkaan siirtyessä palveluntuottajalta toiselle rekisteritietojen siirtämiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Suostumuksesta tehdään merkintä asiakasasiakirjoihin.

Mikäli palveluntuottajan ja kunnan välillä on aikaisemmin sovittu asiakastietojen käsittelystä ja arkistoinnista niin sama sopimus pätee tässä sääntökirjassa määriteltyihin palveluihin. Uusien mahdollisten palveluntuottajien kanssa tullaan sopimaan samansisältöinen sopimus.

Palvelusetelisääntökirjan mukaisessa palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan potilasrekisterin osarekisterin ja sosiaalihuollon palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan sosiaalihuollon rekisterin osarekisterin. Palveluntuottaja hoitaa terveydenhuollon potilasasiakirjojen sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyn kunnan lukuun palvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja hoitaa kunnan tilaamat muut, säilytettäviin asiakas- ja potilasasiakirjoihin kohdistuvat tietopalvelut. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-arkistovaatimuksia.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden laillisesta käsittelystä. Palveluntuottajan tulee noudattaa rekisterinpitäjän laatimia ohjeita. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on arkistoitava viimeistään palvelun päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottaja toimittaa palvelun päättyttyä tai palvelutoiminnan lakatessa rekisteritiedot kunnan arkistoon erillisen ohjeen mukaisesti.

### **Liite 5.** Arkistointiohje pdf-tiedosto

Atk-teknisestä työnkulusta ja tiedonvälityksen edellyttämästä käyttöympäristöstä palveluntuottaja ja kunta sopivat erikseen tämän sääntökirjan liitteen mukaisesti.

### **Liite 6.** Rovaniemen ohje ICT-laitteista ja palveluista, sopimus sekä palvelun hinnasto pdf-tiedostot



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.

## 11.3 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä ja liitteessä 4 kuvattua salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijän työsuhteen alussa on tehty kirjallinen salassapito- ja käyttäjäsitoumus. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa laillisesta toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

## 12. VAANA SÄHKÖINEN PALVELUSETELI JA LASKUTUS

Rovaniemen kaupunki käyttää Vaana Oy:n sähköistä palvelusetelijärjestelmää (OmaVaana). Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen OmaVaanassa.

Rovaniemen kaupunki ilmoittaa hyväksymänsä palveluntuottajan Vaana Oy:lle. Vaana ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymään ja käyttämään OmaVaanaa. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan Vaana Oy:lle OmaVaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion.

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen Vaana-järjestelmässä:

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi kunnan prosessin mukaisesti
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Vaana Oy:lle
3. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle kirjautumislinkin ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan Vaana.fi -portaalissa, [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi)

Palveluntuottaja hyväksyy:

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti OmaVaana - verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnan OmaVaana-verkkopalveluun



- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan OmaVaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion Vaana Oy:lle.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus tehdään palveluntuottamisen jälkeen kuukausittain, seuraavan kuukauden 5:een päivään mennessä.

Vaana tilittää rahat kaksi kertaa viikossa, pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion. (0,7% + alv24% jatkuvat asumispalvelut ja 3% + alv24% muut palvelut)

Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Muita kuluja ei synny. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajaportalissa [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi).

Palveluntuottaja voidaan poistaa Vaana-järjestelmästä:

- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut asettautumisen selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai on asetettu selvitystilaan; tai
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa; tai
- Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa palvelutuotannon; tai
- Palveluntuottaja on antanut toiminnastaan vääriä tietoja tarkoituksellisesti.

## 12.1 Palveluntuottaja

Asumispalveluissa sähköinen palveluseteli siirtyy automaattisesti asiakkaan valitsemalle tuottajalle OmaVaana-järjestelmään. Muissa palveluissa tulee tuottajan tarkistaa asiakkaan paperinen tai tekstiviestinä saapunut palveluseteli, sen voimassaolo ja käytettävissä oleva määrä ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Asumispalveluiden palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa harkinnanvaraisista tukipalveluista, esimerkiksi ateriat, pyykkihuolto ja saattajapalvelu, kunnan määrittämällä kattohinnalla. Laskutettavat harkinnanvaraiset sosiaalihoitolain mukaiset tukipalvelut ja niiden kattohinnan määrittelee kunta vuosittain koskemaan sekä omaa että palveluntuottajan palvelua. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa enempää kuin kattohinnan määrittämä kustannus, eikä sillä ole oikeutta korottaa näiden palveluiden hintaa korkeammaksi, kuin kunta on hinnan määritellyt. Kaupunki tarkastaa harkinnanvaraiset asiakasmaksut vuosittain.

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





Kotihoidossa palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien keston mukaisesti. Käytössä ei ole minimiveloitusaikaa. Lisäksi kotihoidon palveluista veloitetaan aina kotipalvelun hinnoittelun mukaisesti, vaikka lähihoitaja tekisi koulutuksensa mukaisia sairaanhoidollisia tehtäviä. Kun sairaanhoitaja tekee kotipalvelun tehtäviä, niistä veloitetaan aina kotipalvelun hinnoittelun mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin kunnalle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta. Toistuvalla virheellä tässä tarkoitetaan 3 (kolme) virhettä yhden kuukauden laskussa. Hyvityksen suuruus on 500€ (viisisataa euroa) jokaisesta virheestä.

Jos asumispalveluiden palvelu keskeytyy muista kuin palveluntuottajasta tai palveluntuottajan alihankkijasta johtuvista syistä tilapäisesti, tilaaja maksaa palveluntuottajalle ensimmäiseltä 5 vuorokaudelta asiakkaan palvelusetelin arvon. Tämän jälkeen poissaolopäivistä ei makseta.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00 – 24.00). Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä tilaaja maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan kuolinpäivään tai ilmoitettuun päättymispäivään asti.

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

## 12.2 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan. Tuottajan kirjattua veloitukset palvelusetelille OmaVaassa, tilittää Vaana tuottajalle rahat veloitusta seuraavana maanantaina ja torstaina automaattisesti.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia, kuten esim. 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.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

## 13. PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRÄYTYMINEN

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin ja on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle. Se ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen sijaan asiakkaan hankkimista muista palvelusetelin ulkopuolisista palveluista on asiakkaan mahdollista tehdä kotitalousvähennys verottajan ohjeiden mukaan.



Palvelusetelin arvoa on korotettava anomuksesta, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Palvelusetelin myöntäminen ja sen harkinnanvarainen korottaminen perustuvat kunnan perusturvalautakunnan päättämiin myöntämiskriteereihin. Päätöksestä on mahdollista tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus palvelun järjestämisestä vastaavalle kunnan monijäseniselle perusturvajaostolle. Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

## 13.1 Omaishoidon tuen palvelusetelit

Omaishoidon tuen palveluseteliä käytetään vapaapäivien järjestämiseen. Palvelusetelillä voi ostaa lyhytaikaishoitoa yksityisissä palvelukodeissa, vaihtoehtoisesti päiväpalvelua tai sijaishoitoa kotiin palvelusetelin arvolla.

Omaishoitolain 4 § mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Kunnan on huolehdittava hoitajan vapaan järjestämisestä hoitajan vapaan aikana.

Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää myös muihin kuin lakisääteisten vapaiden järjestelyihin, silloin kun asiakkaan arvioidaan tarvitsevan jaksohoitoa. Palveluseteliä voidaan myöntää enintään 6 vuorokautta kuukautta kohden. Asiakkaan omavastuuosuus voi tässä tapauksessa vaihdella ja asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle.

**Omaishoidon tuen vapaan palveluseteli on kiinteähintainen** eli arvo ei riipu asiakkaan tuloista. **Palvelusetelin arvo on 108 €/vrk.** Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan kustannuksista kaupungin myöntämän palvelusetelin suuruisen summan. Mikäli palveluntuottajan kustannukset alittavat palvelusetelin arvon, niin kaupunki maksaa ainoastaan tuon kustannuksen mukaisen summan.

**Lyhytaikaisessa hoidossa** omaishoidettavan **omavastuu on 11,40€ / vuorokausi (v.2019)**, jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Asiaksmaksu tarkistetaan joka toinen vuosi kansaneläkeindeksistä annetun lain 2 §:n tarkoitetun muutoksen mukaisesti (Laki sosiaali-ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734 6b §).

**Kotiin ostettavassa sijaishoidossa** palveluntuottajat määrittelevät tuntihinnat ja niissä voi olla vaihtelua. Palvelut ovat hoidettavalle maksuttomia palvelusetelin arvoon asti. Omaishoidettavan omavastuu osuudeksi jää se osuus palvelumaksusta, joka ylittää palvelusetelin arvon. Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Mikäli palveluseteliä ei käytetä koko arvon edestä, niin käyttämättä jäänyttä osuutta ei hyvitetä rahana omaishoidettavalle. Hoidettavan käyttämätön saldo on hänen henkilökohtaisella Vaana- palvelutilillä ja on käytettävissä palvelusetelin voimassaoloaikana.



## 13.2 Kotihoidon palveluseteli

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta (28.12.2012/980) sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 14 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti kotiin annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvuluilla.

Asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi tulee pohtia ja käyttää kaikki hoito-, kuntoutus- ja sosiaalityön keinot ja menetelmät, jotka ovat mahdollisia. Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, niin kotihoito lisää asiakkaalle palveluja ja mahdollisesti käyttää myös tehostettua kotikuntoutusta.

Palvuluita annetaan asiakkaan kotona palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovittujen tuntien ja sisällön mukaisesti. Palvelutunnit määräytyvät palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja kotihoidon myöntämisperusteiden täyttyessä. Palvelun myöntämisen perusteena voi olla myös asiakkaan vaikeat fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat, joiden vuoksi asiakas ei mahdollisesti selviydy kotona, ilman kotihoidon palveluita.

Palvelusetelin voi saada palvelutarpeen arvioinnin perusteella säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon (mm. leikkauksen jälkihoito).

Palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen, hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

Palveluntuottajan tulee hinnoitella kotihoidonpalveluiden tuottamiselle kaksi tuntiperusteista hintaa, silloin kun palveluita annetaan muualla kuin palveluntuottajan tiloissa:

- A. Arkipäiville klo 7-21 yksi hinta
- B. Sunnuntaille ja arkipyhille klo 7-21 yksi hinta

Asumisyksiköissä asuville asukkaille annettavissa kotihoidonpalvuluissa on kattohinta, joka on enintään 34€/tunti.

Hintojen on oltava samoja sekä kotipalvelulle että kotisairaanhoidolle.

Kotihoidon palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle palvelu ja hoitosuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelun palvelusetelin arvon mukaisesti. Asiakkaan omavastuu sisältää kaiken palveluun liittyvän, joka on sääntökirjassa määritelty, eikä asiakasta voi laskuttaa erikseen esim. laskutuslisiä tai toimistomaksuja. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta matkakuluja kun palveluntuottaja sopii siitä asiakkaan kanssa. Matkakustannukset laskutetaan asiakkaalta noudattaen kulloinkin voimassa olevan valtion matkustussäännön mukaisia korvauksia, esitettyä laskua vastaan 10 km ylittävältä osalta. Matkakulut on laskutettava siten, että matkakilometrit syntyvät asiakkaalle lyhyintä mahdollista reittiä myöten. Jos on tarve hoitaa asiakkaan asiointiin liittyviä palveluita, jotka edellyttävä palveluntuottajalta matkustamista niin nämä asioinnit on pyrittävä hoitamaan suunniteltujen asiakaskäyntien yhteydessä.

**Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 22 €/tunti (kiinteähintainen)**

**Tilapäisen kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo on 27 €/tunti. (kiinteähintainen)**



**Säännöllisen kotihoidon** tai kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Alin palvelusetelin arvo on 7€/tunti ja korkein 31 €/tunti. (tulosidonnainen)

Asiakkaan bruttotulot 1500 € kk.

$1500\text{€} - 576\text{€} = 924,00\text{€} \times 35\% = 323,40: 60 = 5,39$

$31\text{€} - 5,39\text{€} = \text{palvelusetelin arvo } 25,61\text{ €/h}$

Esim. Asiakkaan palvelut 24h/kk.  $24\text{h} \times 25,61\text{€} = \text{palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on } 614,64\text{€}.$

Asiakkaan omavastuu muodostuu palveluntuottajan tuottamishinnasta ja asiakkaan palvelusetelin arvon erotuksesta.

Hox! Samassa taloudessa asuvat henkilöt 22 %. (väh. 1063€)

Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

### 13.2.1 Kotihoito asumisyksikössä

Kotihoidonpalvelut asumisyksikössä sisältävät sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveystalain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon, niille asiakkaille jotka asuvat asumisyksikössä, omissa vuokraamissaan asunnoissa. Tässä yhteydessä asumisyksiköllä tarkoitetaan kotona asumiseen rinnastettavaa asumista palvelutaloympäristössä, jossa tarjotaan ja tuotetaan kotihoidon/kotisairaanhoidon palvelua 24/7 periaatteella.

Sisällöltään palveluiden tulee olla samanlaisia kuin luvussa 15.1 Kotihoidon palvelukuvaus on kerrottu. Lisäksi palveluun sisältyy 24/7 hälytysmahdollisuus ja avun saanti turvapuhelimella. Asiakkaalle lankeavien kustannusten laitevuokrasta ja turvapuhelinhälytyksistä on oltava kohtuulliset. Palveluun sisältyy sosiaalista kanssakäymistä tukevaa ryhmätoimintaa. Ryhmätoimintaa ei lasketa yksilöllistä kotihoidon palveluaikaa määriteltäessä.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua eikä ateriapalvelua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse. Palveluntuottajan on ilmoitettava lisäpalveluiden hinnat Vaana-palveluhinnaston yhteydessä.

**Tilapäisen kotihoidon palveluseteli asumisyksikössä** arvo on 22 €/tunti (kiinteähintainen)

**Tilapäisen kotisairaanhoidon palveluseteli asumisyksikössä** arvo on 27 €/tunti. (kiinteähintainen)

**Säännöllisen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo asumisyksikössä** määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Alin palvelusetelin arvo on 7€/tunti ja korkein 31€/tunti (tulosidonnainen)

Asiakkaan bruttotulot 1500 € kk.

$1500\text{€} - 576\text{€} = 924,00\text{€} \times 35\% = 323,40: 60 = 5,39$

$31\text{€} - 5,39\text{€} = \text{palvelusetelin arvo } 25,61\text{ €/h}$

Esim. Asiakkaan palvelut 24h/kk.  $24\text{h} \times 25,61\text{€} = \text{palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on } 614,64\text{€}.$



Asiakkaan omavastuu muodostuu palveluntuottajan tuottamishinnasta ja asiakkaan palvelusetelin arvon erotuksesta.

Hox! Samassa taloudessa asuvat henkilöt 22 %. (väh. 1 063€)

Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

**Palveluntuottajan asiakkaalta perimä palveluiden tuottamisen kattohinta on enintään 34 €/tunti kaikissa setelimuodoissa.**

## 13.3 Asumispalvelut

### 13.3.1 Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen

Rovaniemen kaupungilla on käytössään ikäihmisten asumispalveluiden järjestämisessä bruttotulosidonnainen palveluseteli, jolla tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan ja mahdollisen puolison jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (10-12 §), Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1997/343, 27-31 §) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569, 7-8 §).

Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa Rovaniemen kaupunki on asettanut palvelutuottamiselle hintakaton, joka on sama kuin palveluasumiselle ja tehostetulle palveluasumiselle asetettu setelin maksimiarvo.

Tarvittaessa kunta päättää muutoksista palvelusetelin arvossa ja asumispalveluvuorokauden hintakatosta, jos Suomen lainsäädännössä ilmoitetaan merkittäviä muutoksia esimerkiksi hoitajamitoituksiin.

#### **Setelien maksimiarvot ja hintakatto vuonna 2020:**

**Palveluasuminen maksimiarvo 55 €/hoitovuorokausi**

**Tehostettu palveluasuminen maksimiarvo 105 €/hoitovuorokausi**

**Erityistä hoitoa vaativien asiakkaiden palvelusetelin arvoa voidaan korottaa 35€/hoitovuorokausi.** Setelin arvonkorotus tehdään määräaikaisena ja lyhyeksi ajanjaksoksi ja siitä tulee neuvotella kaupungin palveluista vastaavan kanssa. Perusteena korotukselle on esimerkiksi saattohoito tai erityistä hoitoa vaativa asiakastilanne, jossa palkataan ylimääräistä hoitohenkilökuntaa.

Bruttotulosidonnaisen palvelusetelin laskentakaava:

Palvelusetelin suuruus lasketaan vähentämällä tulojen perusteella laskettu omavastuu palvelusetelin arvosta. Bruttotuloista vähennetään yksin asuvalta 576€ ja puolisoilta yhteenlasketuista bruttotuloista 1063€ (kotiin annettavien palveluiden asiakasmaksuasetuksen mukaiset tulorajat).



Jäljelle jäävästä tulosta lasketaan asumisen tulosidonnainen omavastuuprosentti, mikä on palveluasumisessa 35% ja tehostetussa palveluasumisessa 45% huomioon otettavista tuloista.

Enimmillään tulosidonnainen omavastuuosuus on 1200 €/kk:ssa.

Palveluasumisessa:  $55\text{€} - (((\text{Bruttotulot} - 576\text{€}) \times 0,35\%) \times 365/12) = \text{Palvelusetelin arvo €/vrk}$

Tehostetussa palveluasumisessa:  $105\text{€} - (((\text{Bruttotulot} - 576\text{€}) \times 0,45\%) \times 365/12) = \text{Palvelusetelin arvo €/vrk}$

Tuloina huomioidaan asiakkaan veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä verovapaat tulot, pois lukien asumistuki ja rintamalisä sekä tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut (sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksut 29§).

Bruttotuloina huomioidaan:

- Eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet, elinkorot, rahana
- Maksettavaksi määrätty syytinki
- Pääomatulot, kuten korkotulot, vuokratuotot vähennettyinä yhtiövastikkeella ja vastaavat (mikäli nettotulo ylittää 10 € / kk tai enemmän)
- Ylimääräinen rintamalisä
- Muu jatkuva henkilökohtainen tulo
- Metsän laskennallinen tuotto (asetus 28§)
- Kelan maksamat hoitotuet (edellytetään haettavaksi)

## 13.4 Verotus

### 13.4.1 Asiakas

Kunnan järjestämiä lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita ei katsota Tuloverolain (1535/1992, TVL) 29 §:n 1 momentissa tarkoitetuksi rahanarvoisena etuutena saaduksi tuloksi, joten niiden käytöstä ei synny veronalaista tuloa. Sillä seikalla, miten kyseiset palvelut on järjestetty, ei ole vaikutusta verovapauteen. Siten myös verovapaan palvelun hankkimiseksi saatu palveluseteli on saajalleen (palvelusetelilaissa tarkoitettu asiakas) verovapaa etuus.

Kunnan on yksittäistapauksissa korotettava palvelusetelin arvoa. Palvelusetelin arvon korotus vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11§:n 2 momentissa tarkoitettua kunnan mahdollisuutta asiakasmaksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen. Myöskään palvelusetelin arvon korotus ei ole palvelusetelin saajan veronalaista tuloa.

Palvelusetelillä järjestettävät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat sellaisia, joista aiheutuneet menot ovat verovelvollisen itse maksamina verotuksessa vähennyskelpottomia elantomenoja (TVL 31 §:n 4 momentti). Siten myöskään verovelvollisen palvelusta mahdollisesti maksama omavastuuosuus ei ole verotuksessa vähennyskelpoinen.



## 13.4.2 Palveluntuottaja

Palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi sosiaali- ja terveyspalveluiden hankintaan sellaiselta yksityiseltä palvelujen tuottajalta, joka täyttää palvelusetelilain vaatimukset. Lain yhtenä tavoitteena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimista palveluja tuottavilta yrityksiltä tai itsenäisenä yrittäjänä toimivilta palvelujen tuottajilta (katso esimerkiksi HE 20/2009 vp, s. 16, 20 ja 23). Vaatimuksella palvelujen tuottajan ennakoperintärekisteriin kuulumisesta pyritään osaltaan varmistamaan lain tavoitteen toteutuminen eli se, että palvelu hankitaan itsenäiseltä yritykseltä tai yrittäjältä.

Kun olosuhteet ovat edellä selostetun palvelusetelilain tarkoituksen mukaiset, asiakkaan ja palvelujen tuottajan taikka kunnan ja palvelujen tuottajan välille ei muodostu työsuhdetta. Kunta maksaa yksityiselle palvelujen tuottajalle palvelusetelin arvon mukaisen korvauksen tämän suorittamasta palvelusta. Korvaus on palvelujen tuottajan veronalaista tuloa. Kun työsuhdetta ei muodostu, kunnan maksama korvaus on pääsääntöisesti palvelun tuottajan elinkeinotoiminnan tuloa. Ennakoperinnässä korvaus on tällöin ennakoperintälain (1118/1996, EPL) 25 §:ssä tarkoitettua työkorvausta. Palvelujen tuottajalle maksettu korvaus voi kuitenkin olla poikkeuksellisesti myös palkkaa.

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

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

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

## 15. KOTIHOITO

Kotihoito on säännöllistä jos sitä annetaan pääsääntöisesti kerran viikossa ja palveluntarve kestää vähintään kolme kuukautta. Muissa tapauksissa kysymys on tilapäisestä kotihoidosta. Sairaalaan kotiutumisen, leikkauksen yms. jälkeen asiakkaalle voidaan myöntää tilapäinen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluseteli lyhytaikaisesti, enintään kolmen kuukauden määräajaksi.

Kotihoidon tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi asua turvallisesti omassa kodissaan. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus hälyttää apua 24/7 turvapuhelimella. Turva-auttajapalveluista vastaa kaupungin oma palvelutuotanto.





Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon myöntämisperusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään sekä edistetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveyslain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon. Tavoitteena on kohdentaa säännöllisen kotihoidon palvelut paljon apua tarvitseville asiakkaille ja kehittää tukipalveluja ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Kotihoidon palveluiden piirissä on pääsääntöisesti ikäihmisiä, mutta myös pitkäaikaissairaita ja vammaisia henkilöitä sekä mielenterveyskuntoutujia.

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan toimintakyvyn jatkuva arviointi. Toimintakyvyn mittaamisessa käytetään RAI-mittaristoa, joka sisältää MNA-testin. RAI:n lisäksi voidaan hyödyntää AUDIT, MMSE sekä GDS-15 -mittareita. Muiden kuin RAI-mittariston valinnoissa lähdetään aina asiakkaan tarpeesta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuudesta on myös huolehdittava. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä asiakkaan läheisten, palveluohjauksen, kaupungin kotihoidon, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun. Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

- tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoidoa asiakas saa molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä
- tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta
- asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttämään toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee täyttää kaikki tuottamansa palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Mikäli palveluntuottaja tuottaa vain **kotipalvelua**, tulee palveluntuottajan täyttää kotipalvelun palvelukuvaus. Mikäli palveluntuottaja tuottaa **kotisairaanhoidoa**, tulee palveluntuottajan täyttää kotisairaanhoidon palvelukuvaus. Mikäli tuottaa **kotihoitoa**, tulee täyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palvelukuvauksen vaatimukset.

## 15.1 Kotihoidon palvelukuvaus

### 15.1.1 Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Suihkussa avustaminen tapahtuu pääsääntöisesti kerran viikossa ja sisältää sormien ja varpaiden kynsien leikkauksen ja tarvittaessa perusrasvauksen. Päivittäiseen hygienian hoitoon sisältyy asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen; hiusten kampaus, parranajo, kasvojen pesu, , suun puhtaudesta huolehtiminen, alapesu, kuulolaitteen tai silmäproteesin laitto, puhdistus ja huolto,





ihon rasvaus ja seuranta. Pukeutumiseen sisältyy myös proteesin kiinnitys ja irrotus sekä tukisukkien laitto. Wc-toiminnoissa avustamiseen sisältyy myös mm. alusastian, virtsapullon, katetrin ja avanteen hoitaminen ja vaippojen vaihto.

## 15.1.2 Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, tilataan ne hänelle ateriapalvelusta ja / tai hankitaan valmiita aineksia. Kotiin kuljetettavien aterioiden tilaamisesta vastaa palveluntuottaja.

Kotikäyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmallisilla. Asiakkaan ravitsemusta arvioidaan painoa seuraamalla ja MNA ravitsemustestiä hyödyntäen.

## 15.1.3 Kodinhoidolliset työt

Pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen voivat sisältyä kotihoidon palveluihin, mikäli asiakas ei selviydy niistä itsenäisesti tai omaisten tuella. Suursiivouksen ja ikkunoiden pesun asiakas hankkii ja maksaa kokonaisuudessaan itse.

Kodinhoidollisiin tehtäviin voi sisältyä lisäksi vuoteen siistiminen, suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti ja WC-tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen. Asiakkaan aktiivisessa käytössä olevat tilat imuroidaan kerran viikossa. Vuodevaatteet ja liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein ja aina asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Pyykinpesu tapahtuu ilman silitystä ja mankelointia, asiakkaan kotona tai taloyhtiön pyykkituvassa käyntien yhteydessä. Kone voidaan jättää päälle työntekijän poistuessa, mikäli tähän on asiakkaan/omaisen lupa. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta, pyykinpesu voidaan hoitaa pesulassa asiakkaan kustannuksella, mikäli palveluntuottaja sopii näin asiakkaan kanssa.

Myös muut mahdolliset asiakkaan tarpeen mukaiset, sovitut kodinhoidolliset tehtävät jotka on kirjattu asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan sisältyvät kotihoidon palveluihin.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä viikko- ja kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse.

## 15.1.3 Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen

Tehtäviin kuuluu kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen mm. kannustamalla asiakasta mielekkääseen tekemiseen ja avustamalla henkilökohtaisissa harjoitteissa. Asiakkaan sosiaalisia ja psyykkisiä voimavaroja ja niissä esiintyviä riskejä huomioidaan, seurataan ja otetaan puheeksi sekä asiakasta tuetaan ja autetaan sosiaalisessa ja psyykkisessä selviytymisessä. Asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan keskusteluun, yhteydenpitoon ja harrastuksiin.



Asiakkaan ulkoilusta ja liikunnasta tai muusta aktivoinnista huolehditaan sovitusti vähintään kerran viikossa.

#### 15.1.4 Asiointi ja muu auttaminen

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu ohjata asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja tarpeen mukaan asiakas ohjataan edunvalvonnan piiriin. Kauppa-asiointit hoitaa pääsääntöisesti asiakas itse, omaiset ja lähipiiri. Asiakasta avustetaan kauppatilausten tekemisessä sekä huolehditaan peruselintarvikkeista. Mikäli asiakkaalla tai hänen läheisillään ei ole mahdollista hoitaa kauppa-asiointia, niin asiakkaalle järjestetään kauppalpalvelua kaupan järjestämänä tai kaupungin järjestämänä tukipalveluna.

Pankki- ym. asiointit hoitaa ensisijaisesti asiakas itse tai hänen uskottu henkilö/edunvalvoja. Asiointi- ja saattoapu järjestetään pääsääntöisesti omaisten ja mahdollisesti järjestötoiminnan kautta. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, kotihoidon palveluntuottaja hoitaa asiakkaan saattamisen lääkäriin tai erityispalveluihin.

Postit haetaan postilaatikosta ja avataan sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa. Lumet luodaan siltä osin kuin työtehtävien hoitamisen kannalta on välttämätöntä.

#### 15.1.4 Turvallisuus ja esteettömyys

Asiakasta ohjataan ja avustetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluu turvapuhelimen, ovihälyttimen, hellavahdin, turvarannekkeiden, palohälyttimien ja asiakkaan käytössä olevien apuvälineiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Palveluntuottajan tulee kiinnittää huomiota kotitapaturmien ehkäisemiseen ja minimointiin ja näiden huomioimiseen asiakaskäynneillä. Palveluntuottajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijät erilaisten apuvälineiden käyttöön.

#### 15.1.5 Saira- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät

Palveluntuottajan kotisairaanhoidon velvollisuuksiin kuuluu asiakkaan terveydentilan seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat kliiniset mittaukset, näytteenotot ja hoitotoimenpiteet, yhteistyössä omalääkärin kanssa, varsinkin silloin kun asiakkaan terveydentila edellyttää laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa hoitoa. Huolehtimisvelvollisuus koskee asiakkaan terveysneuvontaa ja ohjausta sekä lisäksi apuvälineiden tarpeen arviointia, niiden hankkimisessa avustamista ja käyttöön opastamista. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja seurataan moniammatillisesti yhteistyössä kuntoutushenkilöstön ja muiden ammattiryhmien kanssa.

Nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö voi tehdä kotisairaanhoidon tehtäviä oman ammattiosaamisensa ja antamiensa näyttöjen ja lupien mukaisesti.

Kotisairaanhoidon tehtävä on huolehtia terveyden- ja sairaanhoidosta erityisesti sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pysty saattajankaan turvin käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja. Hoito tapahtuu asiakkaiden omassa toimintaympäristössä, kotona.



Terveydentilan seurantaan sisältyy mm. verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym.

Kotihoidossa toteutetaan erilaisia esimerkiksi ravitsemukseen tai ihonhoitoon liittyviä toimenpiteitä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avanhoidot, dreerien hoidot, kuten pleuradreenin hoito.

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää tilaaja. Kotihoidon tehtäviin kuuluu myös muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet.

Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen, laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen. Kotipalvelun asiakkaiden laboratoriokustannuksista vastaa tilaaja. Laboratoriotutkimukset otetaan laboratoriossa tai kotikäyntinä asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Näytteenottovälineet tilaa kunta ja palveluntuottaja voi niitä esittää tilattavaksi ja noutaa erillisen ohjeen mukaisesti.

Näytteiden otto- ja kuljetuskustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla. Työtehtävien hoitamiseen ja mm. henkilöstön suojaamiseen tarvittavat välineet ovat palveluntuottajan vastuulla.

Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa kotihoito huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisen sekä toimittamisen erillisen hoitotarvike jakeluohjeen mukaan.

#### 15.1.5 Lääkehoidon toteutus ja seuranta

Palveluntuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpito.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla lääkehoidollisten tehtävien suorittamiseen tarvittava teoreettinen ja taidollinen osaaminen, näytöin osoitettuna ja kirjallisesti todistettuna. Tehtäviin kuuluu asiakkaan lääkehoidon turvallinen toteutus ja vaikutusten arviointi ja seuranta sekä muutoksista ilmoittaminen yhteistyössä omalääkärin, hoitoon osallistuvien ja omaisten kesken. Lääkkeiden riittävydestä ja Kelan lääkekorvattavuuksista huolehditaan (B-lausunnot ajan tasalle).

Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, mikstuurat, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, inhaloitavat lääkkeet, lääkevoiteet, supot ja lääkelaastarit, tilapäiset suonensisäiset lääke ja nesteytyshoidot, tarvittaessa huolehditaan myös lääkehappihoidosta.



## 15.1.6 Yhteistyö ja tiedottaminen

Tehtäviin kuuluu yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa. Hoidon jatkuvuus turvataan mm. kotiutustilanteissa yhteistyössä tilaajan kotiutushoitajan, hoitavan sairaalan ja kotiutustiimin kanssa. Jo palveluiden piirissä olevien asiakkaiden kotiutuksessa kotiutustiimin palveluiden käyttö ei ole välttämätöntä.

## 16. KOTIHOITO ASUMISYKSIKÖSSÄ

Asumisyksikössä tuotetut kotihoidon palvelut sisältävät sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveystalain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon, niille asiakkaille jotka asuvat asumisyksikössä, omissa vuokraamissaan asunnoissa.

Sisällöltään palveluiden tulee olla samanlaisia kuin luvussa 15.1 Kotihoidon palvelukuvaus on kerrottu. Lisäksi palveluun sisältyy 24/7 hälytysmahdollisuus ja avun saanti turvapuhelimella. Asiakkaalle lankeavien kustannusten laitevuokrasta ja turvapuhelinhälytyksistä on oltava kohtuulliset. Palveluun sisältyy mahdollisuus sosiaalista kanssakäymistä tukevaan ryhmätoimintaan. Ryhmätoimintaa ei lasketa yksilöllistä kotihoidon palveluaikaa määriteltäessä.

Asiakkaat hakeutuvat asumaan oma-aloitteisesti asumisyksikköön. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, joiden palvelutarve täyttää Rovaniemen kaupungin palvelun piiriin pääsyn kotihoidon myöntämisperusteet ja päätös palvelujen myöntämisestä on tehty.

Myöntämisperusteena käytetään samoja perusteita kuin kotihoidon palveluita myönnettäessä. Palvelutarvetta määritettäessä kuullaan aina asiakasta ja/tai hänen läheistään ja arvioinnissa käytetään apuna tarvittaessa asiakkaan muita sidoshenkilöitä esim. asumisyksikön hoitajaa.

Palvelutarpeen kartoitusta tehtäessä selvitetään aina myös asiakkaan omaisten ja läheisten tai muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena asumisessa ja selviytymisessä päivittäisissä toimissa.

Asiakkaalle määritellään aina omahoitaja/vastuuhoitaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittäisestä kaupungin ohjeiden mukaisesti sekä muusta palvelukokonaisuuden toteutumisesta. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tulee tarkistaa vähintään vuoden välein. Tarkistamisen yhteydessä arvioidaan palveluiden tarve. Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaan palvelutarvetta ja ilmoittamaan muutoksista kaupungin nimeämälle yhteyshenkilölle. Kaupunki määrittelee palvelutarpeen perusteella asiakkaan palvelumäärän, palveluiden sisällön ja palvelusetelin arvon.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä kaupungin ikäihmisten palvelualueen, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.



## 17. ASUMISPALVELUT

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014 § 11, 14 ja 21) mukaan kunnan on huolehdittava asumispalvelujen järjestämisestä. Asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea. Asumispalveluina voidaan myöntää palveluasumista ja tehostettua palveluasumista. Palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen palveluseteli edellyttää, että asiakas täyttää palveluasumisen pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja siihen perustuva myönteinen SAS-päätös.

**Liite 7.** Rovaniemen kaupungin ikäihmisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet

[Rovaniemen kaupungin ikäihmisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet](#)

Asumispalveluiden tavoitteena on tukea ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien asiakkaiden mahdollisuutta elää ja asua kodikkaassa ympäristössä, jossa tarvittava hoito ja huolenpito on turvattu ja iäkäs voi kokea elämänsä arvokkaaksi, merkitykselliseksi ja turvalliseksi. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa on asiakkaan palvelut tuotettava siten, että asiakkaan ei tarvitse muuttaa asunnostaan, saadakseen palveluita. Lähtökohtaisesti palveluntuottajan on tuotettava sekä palveluasumisen että tehostetun palveluasumisen palveluja samassa yksikössä, siten kuin asiakkaan muuttuneet palvelutarpeet vaativat.

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi siirtymävaiheessa sen hetkisen puitesopimuksen mukaisen palvelutuotteen tuottajana, kuitenkin niin että tavoitteena on saattaa lupakäytänteet vastaamaan sekä palveluasumisen että tehostetun palveluasumisen tuottamista.

Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

### 17.1 Palveluasuminen

Palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuja asumispalveluja ikäihmisille palveluntuottajan ylläpitämässä kodinomaisessa asumispalveluyksikössä. Asuminen voidaan järjestää tavanomaisissa huoneistoissa, erityisissä palvelutaloissa, ryhmäkodeissa, asumisryhmissä tai muissa ratkaisuissa.

Palveluasumisessa asiakkaan hoidon, ohjauksen ja tuen tarve ajoittuu pääsääntöisesti klo 7.00-21.00 väliselle ajalle, sisältäen kuntoutuksen osuuden, jotta asiakkaan toimintakyky nousee ja säilyy. Asiakas voi tarvita useita hoivakäyntejä vuorokaudessa, mutta ei tarvitse ympärivuorokautista jatkuvaa hoitoa. Lisäksi asiakkaan on saatava yhteys hoitohenkilökuntaan klo 21.00-7.00 välisenä aikana.

Palveluntuottaja voi periä lisäksi harkinnanvaraista maksua palveluista, jotka kaupunki määrittelee vuosittain.

Muutoin palveluasumisessa palvelut ovat sisällöltään samanlaiset kuin tehostetussa palveluasumisessa. Jokaiselle asukkaalle laaditaan hänen toimintakykynsä ja palvelutarpeen mukainen hoito -, ja kuntoutussuunnitelma.



**Liite 8.** Kotihoidon ja sosiaalihuoltolain mukaisen palveluasumisen harkinnanvaraiset asiakasmaksut

[Harkinnanvaraiset asiakasmaksut](#)

## 17.2 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (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.

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

Palvelu ei sisällä lääkkeitä, ateriapalveluita, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja hoitotarvikkeita eikä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita. Palveluntuottaja voi laskuttaa palveluasumisen tukipalveluista harkinnanvaraisia asiakasmaksuja, kuten kaupungin omissa yksiköissä.

### 17.2.1 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen hoito-, ja kuntoutussuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä, hoitohenkilökunnan, kaupungin edustajan (SAS), asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti (esim. asiakaslaki 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.

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 kerran vuodessa, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma. Kunnan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Raha-asoiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja (asioidenhoitaja). Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että



asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Palveluntuottajalla on oltava ohjeistus asiakkaan varojen käytöstä osana omavalvontasuunnitelmaa. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito- ja asumistuki).

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista rajoittavien menetelmien käytöstä ei ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015) Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan asiakasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa.

## 17.2.2 Ateriat

Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuositusten mukaisella ateriaritmillä, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnon saanti. 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. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä erikseen asiakasta sopimuksen mukaan.

Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Hoitohenkilökunta huolehtii huonokuntoisten asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta. Tarvittaessa käytetään ravitsemuksen ja nesteytyksen seurannassa ravitsemuslistoja.

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. Palveluntuottajalla tulee olla palvelua varten ruokahuollon järjestämisen omavalvontasuunnitelma. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä tulee olla hyväksytty hygieniapassi. Asukkailta kerätään säännöllisesti palautetta ruoasta ja sitä hyödynnetään ateriapalvelun kehittämisessä.

Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat. Jos asiakas nauttii kaikki ravintopäivän ateriat. Aterioiden vuorokausihinta määritellään vuosittain kunnan harkinnanvaraisista maksuista päätettäessä.



## 17.2.3 Toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palvelulla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Palvelu tuotetaan osallistavalla kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että hoito- ja hoivatyön toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät ajautumista vuodepotilaaksi. Palveluntuottajan on kuvattava konkreettisesti ne toimet, miten se menettelee toteuttaessaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Asumispalveluyksikössä seurataan säännöllisesti vuodepotilaiden määrää ja tarvittaessa tarkistetaan toimintamalleja.

Palveluntuottajan tulee turvata, että asiakkaalla on tilaisuuksia tyydyttää sosiaalisia, psyykkisiä ja hengellisiä tarpeitaan ja virkistäytyä, sekä mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin. Asiakkaalla ja tarvittaessa hänen omaisella tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakkaalle turvataan mahdollisuus ulkoilla niin halutessaan. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti, tarvittaessa saattajan auttamana. Piha-alueitten tulee olla turvallisia ja kulkuväylien esteettömiä. Palveluntuottajan tulee dokumentoida ulkoilun toteutuminen asiakastietoihin ja esittää tilaajalle pyydetessä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

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. 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. Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

### **Liite 9. Apuvälinepalvelu**

#### **[Apuvälinepalvelut](#)**

## 17.2.4 Terveiden- ja sairaanhoito

Terveyspalvelun tulee sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Lääkäripalvelut tuotetaan kunnan perusterveydenhuollon puolesta ja asiakkailla on mahdollisuus saada lääkäripalvelut palveluntuottajan tiloissa. Kunta vastaa myös lääkärin tarvitsemista asiakkaiden hoitoon tarvitsemista hoitovälineistä.

Asumispalveluyksikössä on hoitotyön asiantuntemus käytettävissä ympärivuorokautisesti jokaisena päivänä. Asiakkaan kokonaisterveydentilaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti päivittäin.





Havainnoista tehdään tarpeenmukaiset kirjaamiset asiakkaan asiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan hoidontarpeen vaatimista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä perustasolla. Palveluntuottaja voi konsultoida ja mahdollisuuksien mukaan saada sairaanhoidollisia palveluita kaupungin kotisairaaltalta. Palveluntuottajan tulee tarjota sairaanhoitajan antamia palveluita arkisin vähintään kuusi tuntia päivässä ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä sairaanhoitajan on oltava käytettävissä sairaanhoitoa vaativiin arviointeihin ja tarvittaviin toimenpiteisiin.

Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa, että vastausten perusteella toteutetaan asiakkaan jatkohoitoa. Laboratoriotarvikkeiden jakelu on järjestetty kunnan toimesta.

Suun terveydenhuollon palvelut (mm. hammashuolto, suuhygienistin tarkastukset ym.) järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Rovaniemen kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Em. menettelyistä sovitaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmassa.

## **Liite 10:** Hoitotarvikkeiden jakeluohje

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Matkakustannukset asiakas maksaa itse KELA:n määrittämän kustannuksen mukaan. Kuljetuksen järjestämisestä ja saattoavusta asukkaalta voidaan veloittaa enintään kunnan hyväksymä maksu.

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. Palveluyksikön on pystyttävä järjestämään asukkaille elämän loppuvaiheen hoidon (saattohoito) yksikössään ja siltä on löydyttävä toimintaohjeistus saattohoitotilanteisiin. Omaiselle annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon. Saattohoitopäätös tehdään tilanteisiin, joissa asiakkaan hoidontarpeen arvioidaan olevan kestoaltaan lyhyt.

Kuvaus saattohoitohoitoprosessin sopimisesta:

- Saattohoidosta tehdään asiakasta hoitavan lääkärin päätös kuulemalla asiakasta ja asiakkaan läheistä, mikäli mahdollista.
- Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asiakkaan hoito lisäresursointia.
- Palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranomaiseen ja kertoo saattohoito-päätöksestä, lisäresurssitarpeesta, ja omaisten tiedottamisesta.
- Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen. **Saattohoito asiakkaiden palvelusetelin arvoa voidaan korottaa 35€/hoitovuorokausi.** Setelin arvonorotus tehdään määräaikaisena ja lyhyeksi ajanjaksoksi.
- Saattohoidon jatkumisesta tiedotetaan kuukausittain tilaajalle.



## 17.2.5 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 hankkia lääkehoidosta vastaavan lääkärin palvelut Valviran ohjeen (7/2013) mukaisesti. Toimintayksikön johto kantaa kokonaisvastuun lääkehoidon toteutumisesta, jota ei voi delegoida.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito/palvelusuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmassa 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 lääkehoito) ja sen tulee vastata sisällöltään samoja vaatimuksia, kuin mitä kunnan omissa yksiköissä vastaavalta lääkehoidon prosessilta vaaditaan. 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 mm. miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen. Esimies vastaa siitä, että asumispalveluyksikössä lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstölle on järjestetty riittävä lisäkoulutus.

## 17.2.6 Asiakkaiden asumisen tilat

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.

Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset saavat ylittää korkeintaan 10 prosenttia Kelan asumistukeen oikeuttavat kohtuulliset asumismenot paikkakunnalla. Kohtuulliset asumismenot saavat olla paikkakunnalla enintään valtioneuvoston vuosittain vahvistamien enimmäisasumismenojen suuruiset.



ARA-kohteessa asiakkaalta saa periä asuinhuoneistosta vuokraa vain se määrä, mikä tarvitaan kattamaan tuettujen asuntojen ja niihin liittyvien tilojen rakentamisesta ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset.

Asukkaalta ei voida periä takuuvuokraa. Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelasta tulositonnoista asumistukea vuokratukustannuksiin.

Jos asiakas kuolee, niin vuokrasopimuksen tulee olla irtisanottavissa ilman määriteltyä irtisanomisajan vuokranmaksuvelvollisuutta. Näissä tapauksissa vuokranmaksuvelvollisuus päättyy kuolinpäivään ja asunnon tyhjentäminen sekä loppusiivous tulee tehdä viivytyksettä viikon sisällä em. päivästä. Loppusiivouksen kustannuksista vastaa asiakas.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviraston hyväksymät. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asua toimintayksikössä elämänsä loppuun saakka ja saada muuttuvia tarpeitaan vastaavaa hoitoa ja hoivaa. Asiakkailla on mahdollisuus asua puolison kanssa yhdessä tai läheisesti yksilöllisesti suunniteltuna. Yksilölliseen suunnitteluun vaikuttaa hoitokotien paikka- ja huonetilanne sekä asiakkaiden omat toiveet. Asumishuoneitten ja saniteettitilojen on oltava invamitoitettuja.

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. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asukkaiden käytössä tulee olla yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asukkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asukkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on oltava 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.

Palveluntuottaja vuokraa huoneen peruskalustettuna (sis. vuoteen, yöpöydän, tuolin ja lipaston) asukas voi halutessaan kalustaa huoneen omilla esineillä. Mikäli asukas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustantaa palveluntuottaja, ellei sitä ole myönnetty asukkaalle henkilökohtaisena



lääkinnällisenä kuntoutusvälineenä. Palveluntuottaja ei saa periä kalusteista erillisiä maksuja. Käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista asiakas vastaa itse. 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 sosiaalityilat.

## 17.2.7 Henkilöstövaatimukset

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus, kokemus, ammattitaito ja osaaminen ja palveluntuottajan henkilöstövaatimusten tulee täyttyä kuten tämän Sääntökirjan luvussa 10.5 henkilökunnan pätevyysvaatimukset ja mitoitus on kuvattu. 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 oltava riittävä suomenkielen taito. Riittävä kielitaito edellyttää, että kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukasta koskevat asiakirjamerkinnot.

Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat työntekijät on korvattu sijaisilla. Palveluasumisessa välittömään asiakas- ja hoiva/hoitotyöhön osallistuvan henkilöstömitoituksen tulee olla 0,3 yhtä asukasta kohti ja tehostetussa palveluasumisessa 0,62 yhtä asukasta kohti. Mitoituksen toteutuminen todennetaan viikoittain toteutuneiden hoitotyön tuntien määrällä suhteutettuna asukkaiden palvelutarpeeseen.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, millä hän tekee hoitotyötä. Kuntoutus-, terapia ja avustava henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Palveluntuottajalla tulee olla viikoittain käytettävissä kuntoutushenkilöstön osaamista tukemaan henkilökunnan ergonomista työskentelyä ja asukkaiden kuntoutumista.

Tukipalvelujen tuottamiseen (mm. siivous, pyykinhuolto, aterian valmistus) tulee osoittaa riittävä resurssi.

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, esim. kesälomasijaisena, 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.

Sairaanhoitaja on paikalla asukkaiden käytettävissä jokaisena arkipäivänä minimissään 6 tuntia. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu ja lääkehoitosuunnitelman mukainen voimassa oleva lääkelupa.

Asumispalveluyksikössä on kirjallinen työhyvinvointisuunnitelma. Yksityinen palveluntuottaja raportoi tilaajalle toimintakertomuksessa kerran vuodessa työhyvinvointikyselyn yhteenvedon ja koosteen henkilöstön sairauspoissaoloista.

## 17.2.8 Turvallisuus

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

Asumispalveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asukas saa halutessaan yhteyden henkilökuntaan joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Yksikössä on välitön mahdollisuus ottaa käyttöön hoitajakutsujärjestelmä, kun asukas sitä tarvitsee. Yksikkö vastaa järjestelmän hankinnasta, kustannuksista ja ylläpidosta sekä hälytysten vastaanotosta ja auttajakäynneistä.

Palveluntuottajalla on pelastusviranomaisten hyväksymä kirjallinen yksikön pelastussuunnitelma, jonka liitteenä on poistumisturvallisuusselvitys. Pelastuslain (379/2011) 18 ja 19 § edellyttävät poistumisturvallisuusselvityksen laatimista mm. 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 käytännössä vuosittain. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tiedon paloharjoituksien toteutumisesta kunnalle toimintakertomuksen yhteydessä vuosittain.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asumispalveluyksiossö on huolehdittava asukkaiden, 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 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.

Asumispalveluyksiköllä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteessa, kuten muistisairaana asukkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asukkaan tunnistamisessa, asukkaan katoamisen varalta sekä kaltoinkohteluun 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 hygieniavastaava.



## Prosessi- ja kustannusvastuut

Tässä liitteessä kuvataan osapuolten vastuita palveluista ja kustannuksista.  
Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita.  
Sääntökirja sisältää tarkemman kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöistä.  
X= Palveluasuminen  
O= Kotihoito

| Palveluprosessin vastuut                                                                                                                                       |        |                       |         |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                | Kunta  | Palvelun-<br>tuottaja | Asiakas | Lisätietoja                                                                                        |
| Hakemus palveluiden piiriin                                                                                                                                    |        |                       | X<br>O  | Asiakas<br>Omainen<br>Muu taho                                                                     |
| Palvelutarpeen arvio ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen - palveluiden myöntämisen kriteerit ja siihen liittyvät mittarit ( RAI, MMSE, CERAD ja GDS ) | X<br>O |                       | X<br>O  | Omaiset voivat osallistua                                                                          |
|                                                                                                                                                                | X<br>O | X<br>O                | X<br>O  | Palvelutarpeen uudelleen arviointi vuosittain                                                      |
| Päätös palvelutarpeesta                                                                                                                                        | X<br>O |                       |         |                                                                                                    |
| Päätös tarjota palveluseteliä                                                                                                                                  | X<br>O |                       |         | Setelin arvon laskeminen ja palvelutuottajien esittely asiakkaalle / myös vaihtoehtot              |
| Päätös ottaa vastaan palveluseteli                                                                                                                             |        |                       | X<br>O  |                                                                                                    |
| Palvelusetelin kirjoittaminen                                                                                                                                  | X<br>O |                       |         | Tarvittaessa setelin arvon korottaminen hakemuksesta                                               |
| Sopimus tarjottavista palveluista                                                                                                                              |        | X<br>O                | X<br>O  | Kustannukset tarjottavista palveluista                                                             |
| Vastuuhoitajan nimeäminen                                                                                                                                      |        | X<br>O                |         |                                                                                                    |
| Hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittäminen ja tarpeen mukaan palvelutarpeen uudelleenarviointi                                                              |        | X<br>O                | X<br>O  | Vastuuhoitajan aloitteesta vähintään 6 kk välein RAI-arvion yhteydessä Omaiset voivat olla mukana. |



|                                                                               | Kunta  | Palv.t. | Asiakas | Lisätietoja                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------|
| Hoiva, Terveiden- ja sairaanhoito kotihoito sisältää kuntoutuksen             |        | O       |         | Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti                         |
| Hoiva, Terveiden- ja sairaanhoito päivittäin, sisältää kuntouttavan työotteen |        | X       |         | Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.                        |
| Asiakkaan edunmukaisten tukien hakeminen                                      |        |         | X<br>O  | Avustaminen: Hoitotuki, asumistuki, Matkapalvelukortti hakemisessa |
| Lääkäripalvelut                                                               | X<br>O |         |         |                                                                    |
| Kuntoutus läheteellä                                                          | X<br>O |         | X<br>O  | Ostettu kotikuntoutus läheteellä                                   |
| Omaisille tiedottaminen vuorovaikutus                                         |        | X<br>O  |         |                                                                    |
| Raportointi tilaajalle                                                        |        | X<br>O  |         | Palvelukuvauksissa sovitusti ja lisäksi tarvittaessa               |
| Asiakastytytyväisyys/ palautejärjestelmä                                      | X<br>O | X<br>O  |         |                                                                    |
| Palvelutuotteiden arviointi ja kehittäminen                                   | X<br>O | X<br>O  | X<br>O  |                                                                    |

|                                                            |  |        |  |                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|--|--------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen |  | X<br>O |  |                                                                                                                                                                                                                                                |
| Yleiset hoito- ja kulutustarvikkeet                        |  | X<br>O |  | RR-, inr-, vs-, SaO2-mittari, injektioneulat ruiskut, riskijäteastiat, välineet perusensiapuun hlö.kunnan suojaamisvälineet: Työasu Suojakäsineet Suojaesiliinat Hengitysuojaimet Hiussuojat Kengänsuojat Kumijalkineet Käsihuhde, käsisaippua |





|                                                                       | Kunta  | Palv.tuot. | Asiakas | Lisätietoja                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Henkilökohtaiset<br>hygieniatarvikkeet ja<br>hoitotarvikkeet          |        |            | X<br>O  |                                                                                                                        |
| Apuvälineisiin ja<br>Hoitotarvikejakeluun kuuluvat<br>hoitotarvikkeet | X<br>O | X<br>O     |         | Erillisten ohjeiden<br>mukaan<br>Palveluntuottaja tekee<br>tilaukset ja toimittaa.<br>Kunta maksaa<br>hoitotarvikkeet. |
| Lääkehoito                                                            |        | X<br>O     | O       | Asiakkaan hoito- ja<br>kuntoutussuunnitelmassa<br>määritetään<br>lääkehoitosuunnitelman<br>toteuttaminen               |
| Lääkkeiden<br>koneellisen<br>annosjakelun<br>kustannukset             |        | X<br>O     | O       | Asiakkaan hoito- ja<br>kuntoutussuunnitelmassa<br>määritetään, miten<br>annosjakelu toteutetaan                        |
| Viikkosiivous ja pyykinhuolto<br><br>Loppusiivous kustannukset        |        | X<br>O     | X       |                                                                                                                        |
| Ateriamaksu                                                           |        |            | X<br>O  |                                                                                                                        |
| Turvapuhelinmaksu                                                     | O      |            | O       | Erillinen palvelupäätös ja<br>sopimus asiakkaan<br>kanssa                                                              |
| Turvateknologia / hoitajankutsu                                       |        | X          |         | Sisältyy palveluun                                                                                                     |
| Auttajakäynti                                                         | O      | X          | O       | esim. yöpartio                                                                                                         |
| Asiakaslaskutuksen<br>toteuttaminen                                   | X<br>O | X<br>O     | X<br>O  | Asiakas vastaa<br>omavastuusuudesta                                                                                    |
| Laboratorionäytteen ottovälineet                                      | X<br>O |            |         | Erillisen ohjeen mukaan                                                                                                |
| Laboratorionäytteiden otto ja<br>vienti laboratorioon                 |        | X<br>O     |         |                                                                                                                        |
| Laboratorionäytteiden analyysi ja<br>vastaukset                       | X<br>O |            |         | Nord Lab                                                                                                               |
| Virtuaalikäyntiin liittyvät laitteet                                  | O      |            | O       | Asiakas maksaa<br>vuokraa                                                                                              |
| Virtuaalikäyntiin liittyvä<br>palveluntuottajan koulutus              | O      | O          |         |                                                                                                                        |
| Virtuaalikäynnin käyttäjäkoulutus<br>asiakkaalle                      |        | O          | O       |                                                                                                                        |



|                                                                       | Kunta  | Palv.t. | Asiakas | Lisätietoja                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluntuottajan toimitilat ja kalusteet                             |        | X<br>O  |         |                                                                                                                                                                                              |
| ATK- ja ICT-laitteet + sovellukset                                    | O      | X<br>O  |         | Palveluntuottaja hankkii kotihoidossa kunnalta, jos yli 4 työntekijää ja jos alle 4, niin kunta osoittaa laitteet ja tilan, jossa käytetään ao. välineitä. Erillinen ICT-hinnasto ja sopimus |
| Effica Lifecare potilastietojärjestelmä + integroitu Rai Soft-ohjelma | X<br>O | X<br>O  |         | Palveluntuottaja kirjaa ja vastaa kustannuksista. Erillinen ICT-hinnasto ja sopimus                                                                                                          |
| Sovellusten pääkäyttäjäys                                             | X<br>O |         |         |                                                                                                                                                                                              |
| RAI lisenssi ???                                                      |        |         |         | Integroitu Effica- Lifecare                                                                                                                                                                  |
| Puhelin- ja sähköinen tiedonsiirto ( sis.laitteen )                   |        | X<br>O  |         |                                                                                                                                                                                              |
| Matkakustannukset                                                     |        | X<br>O  | O       | Kotihoidossa Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta ,ajopäiväkirjan ja sääntökirjan ohjeen kohta 13.2 mukaan                                                                                   |
| Potilasrekisteri                                                      | X<br>O | X<br>O  |         | Palveluntuottaja on rekisterin käyttäjä. Erillinen ohje henkilötietojen käsittelyehdot                                                                                                       |
| Henkilökunnan perehdyttäminen                                         | X<br>O | X<br>O  |         | mm. kunnan järjestelmät                                                                                                                                                                      |
| Henkilökunnan täydennyskoulutus                                       |        | X<br>O  |         |                                                                                                                                                                                              |



## **HENKILÖSTÖLUETTELO**

Palveluntuottaja:

Yhteyshenkilö ja -tiedot:

| <b>Nimi</b>                  | <b>Tutkinto ja vuosi</b>           | <b>Muu tutkinto ja vuosi</b>              | <b>Ammatilliset lisäkoulutukset</b>  | <b>Esimieskokemus vähintään 1-vuosi</b> |
|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 2.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 3.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 4.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 5.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 6.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 7.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 8.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| <b>Lääkehoidon osaaminen</b> | <b>Tietoturva Granite Partners</b> | <b>Potilastietojärjestelmän ajokortti</b> | <b>Kanta-palveluiden verkkokoulu</b> | <b>Potilasturvallisuus osaaminen</b>    |
| 1.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 2.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 3.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 4.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 5.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 6.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 7.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |
| 8.                           |                                    |                                           |                                      |                                         |

