

Kotona asumista tukevien palvelujen ja asumispalvelujen sääntökirja 2021-



ROVANIEMI

Perusturvalautakunta 28.10.2020 § § 127 ROI Dno-2019-1057

Rovaniemen kaupunki | Sivistys- ja hyvinvointipalvelujen toimiala | Ikäihmisten palvelualue

Sisällysluettelo

SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA (A)	5
1. Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen	5
2. Keskeisiä käsitteitä	6
2.1 Asiakas	6
2.2 Kunta	6
2.3 Palveluntuottaja	6
2.4 Palveluseteli	6
3. Toimijoiden roolit ja sopimussuhteet	7
3.1 Asiakas	7
3.2 Kunta	7
3.3 Palveluntuottaja	8
4. Asiakkaan asema	8
4.1 Oikeus palveluseteliin	9
4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet	9
5. Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus	9
5.1 Päätöksentekoprosessi	10
5.1.1 Kotiin annettavat palvelut	10
5.1.2 Asumispalvelut	10
6. Palautteen käsittely asiakkaan ja palveluntuottajan välillä	11
6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio	11
6.2 Vahingonkorvaus	12
6.3 Sopimuksen purku	12
7. Kunnan veloitteet ja oikeudet	12
7.1 Laadunhallinta, valvonta ja raportointi	13
7.2 Menettely sääntörikkomuksissa	14
8. Palveluntuottajaksi hakeutuminen	16
8.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville palveluntuottajille	16
8.2 Hyväksymisen edellytykset	16
8.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen	18
8.4 Vakuuttaminen	18
8.5 Hintatiedot	19
8.6 Markkinointi ja ohjaus	19
8.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	20
9. Kirjaaminen, asiakirjahallinto ja rekisterinpito	21
9.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat	21
9.1.1 Kotihoito	22
9.1.2 Asumispalvelut ja kotihoito asumisyksikössä	22
9.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta	23
9.3 Salassapitovelvollisuus	24



10. Vaana sähköinen palveluseteli ja laskutus	24
10.1 Laskutus - Palveluntuottaja	25
10.1.1 Palveluiden keskeytyminen	26
10.2 Kunta	26
10.3 Verotus	27
10.3.1 Asiakas	27
10.3.2 Palveluntuottaja	27
PALVELUKOHTAINEN OSA (B)	30
11. Kotihoidon palvelut	30
11.1 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi	30
11.2. Kotihoidon palveluiden myöntämisperusteet	31
12. Kotihoidon palvelut ja palveluseteli	31
12.1. Kotihoidon palvelukuvaus	32
12.1.1 Kotipalvelun palvelukuvaus	33
12.1.2 Kotisairaanhoidon palvelukuvaus	34
12.2 RAI- arviointivälineistö	37
12.3 Palveluntuottajan muut velvollisuudet	37
12.4 Palvelusetelin arvon määräytyminen kotihoidon palveluissa	37
12.5 Virtuaalinen kotihoito	40
13. Kotihoito asumisyksikössä	40
14. Omaishoidon tuen palveluseteli	41
15. Ikäihmisten päivätoiminnan palveluseteli	42
16. Asumispalvelut	43
16.1 Palveluasuminen	43
16.2 Tehostettu palveluasuminen	44
16.3 RAI-arviointi ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma asumispalveluissa	44
16.4 Omahoitajuus ja asukkaan taloudellinen edunvalvonta	44
16.5 Ateriat	45
16.6 Toimintakykyä ylläpitävä toiminta	45
16.7 Terveysten- ja sairaanhoito	46
16.8 Lääkehoito	47
16.9 Asiakkaiden asumisen tilat	48
16.10 Henkilöstövaatimukset	49
16.11 Turvallisuus	50
16.12 Rajoittamistoimenpiteet	51
16.13 Palvelusetelin arvo asumispalveluissa	51
Hakemus palvelusetelituottajaksi	53
Sääntökirjan liitteet	54
Liite 1: Prosessi- ja kustannusvastuut	54
Liite 2: Henkilöstöluettelo	58
Liite 3: Hakemus ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi	60
Liite 4: Henkilötietojen käsittelyn ehdot	61

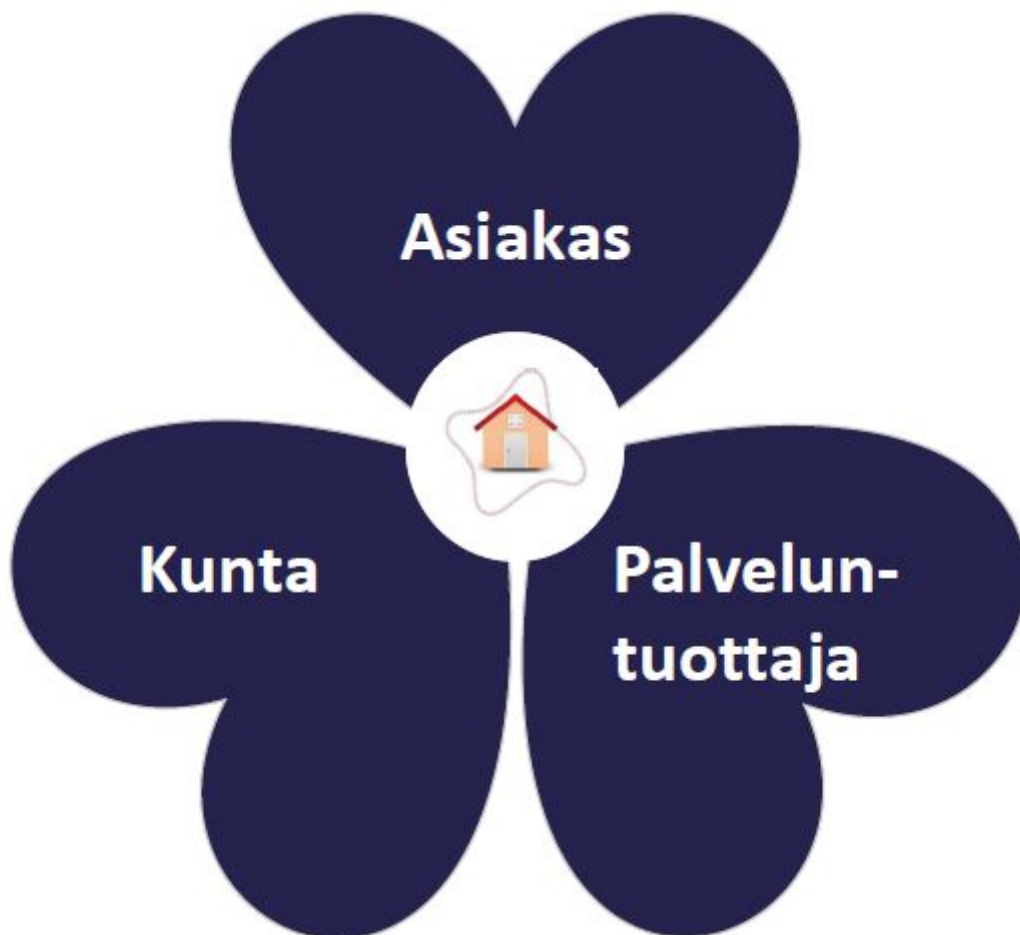




ROVANIEMI

Liite 5: Arkistointiohje	61
Liite 6: Ohje ICT-laitteista ja palveluista	61
Liite 7: Rovaniemen kaupungin ikäihmisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet	61
Liite 8: Harkinnanvaraiset asiakasmaksut	61
Liite 9: Apuvälineohje	61
Liite 10: Hoitotarvikkeiden jakeluohje	61
Liite 11: Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2020-2022, ikäihmisten palvelualue	61
Linkkiluettelo (A-Ö)	62





SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA (A)

SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA (A)

Tämä sääntökirja kumoo edellisen sääntökirjan (Perusturvalautakunta 30.10.2019 § 169 ROIDno-2019-1057). Tässä sääntökirjassa ja sen Liitteessä 1. Prosessi- ja kustannusvastuut Rovaniemen kaupunki on määrittänyt ikäihmisten palvelualueella palveluseleillä hankittavien palveluiden tuottamisedot asiakkaan, 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 terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

1. Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 01.01.2021.

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 muutositmoituksen lähettämistä. Palveluntuottajan kirjallisesta ilmoituksesta tulee käydä selkeästi ilmi myös se, että palveluntuottaja irtisanoutuu palvelusetelituottajuudesta.

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 muutositmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutositmoituksen toimittamisesta.

Mikäli kunta luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista, kuin sääntökirjan kohdassa 8.3 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Myös palveluntuottajan on toimitettava kunnalle irtisanomisilmoitus palvelusetelillä tuotettavien palveluide 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 oleva kuntalain määrittämä instituutio.

2.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu, yritys ja yrityksen yksikkö.

2.4 Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä kunnan järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten yritysten tarjoaminen sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta, asiakkaan hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

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

Rovaniemellä ikäihmisten palveluissa palveluseteliä käytetään:

- Omaishoidon vapaiden järjestämiseen kotona tai asumisyksikössä
- Säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon, kotisairaanhoidon tai kotipalveluun asiakkaan kotona
- Säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon, kotisairaanhoidon tai kotipalveluun asumisyksikössä
- Palveluasumisen palveluihin
- Tehostetun palveluasumisen palveluihin
- Päivätoimintaan

3. Toimijoiden roolit ja sopimussuhteet

3.1 Asiakas

- Osallistuu palvelutarpeen arviointiin
- Tekee päätöksen hankkia tarvitsemansa palvelun palvelusetelillä, kun on saanut tiedon, että täyttää palvelun saamisen vaatimukset. Hän voi käyttää halutessaan avustajaa päätöksenteossa.
- Valitsee itsenäisesti tai edustajansa (omainen tai läheinen) avustuksella itselleen palveluntuottajan hyväksytyistä palvelusetelituottajista
- Asiakkaan valittua palvelusetelin asumispalveluissa hän vastaa tarkoituksenmukaisen palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen paikan hankkimisesta aktiivisesti ja viivytyksettä. Asiakkaan on hakeuduttava yksityisten palveluntuottajien palveluihin välittömästi tarkoituksenmukaisen paikan hänelle vapauduttua etenkin, jos asiakas odottaa asumispalveluihin siirtymistä Rovaniemen kaupungin yksikössä. Tapaukset ratkaistaan yksilökohtaisesti.
- Kotihoidon palveluissa asiakas voi myös valtuuttaa Rovaniemen kaupungin työntekijän, joka on ollut tekemässä palvelutarpeen arviointia, avustamaan palveluntuottajan hankinnassa.
- Tekee sopimuksen valitsemansa palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta.
- Maksaa palveluntuottajalle palvelusta palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen omavastuusuuden
- Tekee ilmoituksen kunnalle palvelun päättymisestä, jos päättymisen johtuu asiakkaan aloitteesta.

3.2 Kunta

- Viranhaltija hyväksyy yrittäjän palveluntuottajaksi hakemuksella ja lisää sen hyväksytyjen palveluseteliyrittäjien listaan Rovaniemen kaupungin sivuille.
- Ilmoittaa OmaVaana-palveluseteli järjestelmään, jatkossa Vaana, sen toimittamalla Excel-pohjalla palveluntuottajan tiedot, jonka jälkeen Vaana lähettää ilmoituksen ja ohjeen palveluntuottajalle rekisteröitymisestä.
- Tekee tarkastuskäynnin palveluntuottajan yksikössä n. ½-vuoden kuluttua palvelun aloittamisesta.
- Valvoo palveluntuottajan palveluiden tuottamista valvontasuunnitelman mukaisesti.

- 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.
- Antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluita voi hankkia.
- 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 Vaana-järjestelmään hyväksymisen jälkeen.
- Ilmoittaa Vaana- järjestelmään palveluiden hinnat ja kaikki muut mahdolliset asiakkaalta perittävät maksut. Palveluntuottajan hintatietojen on oltava aina ajantasalla.
- Ilmoittaa Vaanaan mahdolliset yhteystietojen muutokset.
- Osallistuu Vaanan järjestämään perehdytykseen.
- Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käyttötarkoituksen.
- Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun sääntökirjan sekä palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.
- Laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon mukaisesti.
- Laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylimenevältä osuudelta.
- Ilmoittaa kunnalle asiakkaan palveluiden päättymisestä

4. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

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 säädetyn 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 tuotetuista palveluista, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

5. Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat kunnan palvelupäätöksen mukaisesta palvelusta ja heillä on lisäksi mahdollista sopia vielä asiakkaan palvelusetelin ulkopuolelta hankittavista palveluista. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Laadittu sopimus sisältää siis palvelusetelillä kustannettavan palvelun ja asiakkaan itse kustantaman

palvelun. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen ehdot määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiin ja oikeusperiaatteiden mukaisesti. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi.

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 asiakkaan 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 palvelutarve muuttuisi oleellisesti.

Muuttuneesta palvelutarpeesta on ilmoitettava kunnalle ja asiakkaalle. Kunnan toimesta on asiakkaalle tehtävä uusi arviointi sekä päivitettävä hoito- ja kuntoutussuunnitelma 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.

5.1 Päätöksentekoprosessi

5.1.1 Kotiin annettavat palvelut

Kotihoidon asiakkaalle tai hänen edustajalleen lähetään hoito- ja kuntoutussuunnitelma, palvelupäätös, tulokset, palveluseteli ja saatekirje. Uusittua palveluseteliä ei lähetetä asiakkaalle, vaan saldoa lisätään sähköisesti palvelusetelille Vaana-palvelussa. Kunnan on huolehdittava, että palveluntuottajalla on käytössään asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta aina viimeisin versio.

Asiakkaan kanssa sovittaessa kunta voi lähettää palveluntuottajan osan setelistä suoraan palveluntuottajalle sähköisesti palveluntuottajan Vaanalle tai postitse. Asiakkaan antamasta luvasta on tehtävä kirjaus myös asiakkaan asiakastietoihin.

5.1.2 Asumispalvelut

Asumispalveluissa sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle palvelupäätöksen SAS-työryhmän päätettyä, että myöntämisperusteet palvelulle täyttyvät ja lähettää sen sekä saatekirjeen, tulokset lomakkeen, palautuskuoren ja luettelon palveluntuottajista asiakkaalle.

Kun asiakas on valinnut palveluntuottajan, niin asumispalveluiden palveluseleleistä vastaava tekee palvelusetelipäätöksen ja lähettää sen oikaisuvaatimusohjeineen asiakkaalle. Päätöksessä on kuvattu asiakkaalle myönnetyn setelin arvo vuorokaudessa, sekä hänen omavastuuosuutensa keskimäärin kuukaudessa.

Tämän jälkeen asiakkaan nimellä kirjoitetaan palveluseteli Vaana-järjestelmässä se kohdennetaan asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Seteliä ei postiteta ja se on voimassa määräajan tavallisesti 3-4 kk kerralla, jonka jälkeen se tarvittaessa uusitaan ilman erillisiä päätöksiä. Mikäli setelin arvossa tai palvelumuodossa tapahtuu muutoksia, niin niistä tehdään erillinen päätös prosessin mukaisesti. Tällöin entiset vielä voimassaolevat päätökset kumotaan ja mitätöidään.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana irtisanomisaika huomioiden, 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 asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio

Erimielisyystilanteita voi syntyä, jos palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta, 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. Asiakas voi myös rekalmoida 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 (1301/2014) ja potilaslain (Laki potilaan asemesta ja oikeuksista 785/1992), 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 terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja (Kuluttajasuojalaki 38/1978). 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 oikaaisuun. 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 pidättäytyä 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 pidättäytyä 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 luettelo hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla sähköisestä Vaana 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 7.2 sääntörikkomuksista on kuvattu.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. 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 Laadunhallinta, valvonta ja raportointi

Rovaniemen kaupunki vastaa alueensa sosiaalihuollon ja järjestämiensä sosiaalipalveluiden valvonnasta. Valvontaa toteutetaan Rovaniemen perusturvalautakunnan hyväksymän ikäihmisten sosiaalipalveluiden valvontaohjelman mukaisesti, joka on voimassa määräajan, viimeisin ajalla 2020-2022. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu.

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.

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.

Palveluntuottajien itsensä laatimat omavalvontasuunnitelmat ja niiden pohjalta toteutettu omavalvonta on laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen ensisijainen väline ja ehkäisee jälkikäteisen - reaktiivisen valvonnan tarvetta. Omavalvontasuunnitelma tulee olla yksikössä nähtävissä, lisäksi se on löydettävä palveluntuottajan kotisivuilta.

Kaupungin ensimmäinen valvontakäynti palveluntuottajan tiloihin 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.

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan kunnalle toiminnastaan. Raportointi jaksot vaihtelevat palvelusetelimuodoittain. Raporttien sisältö ja aikataulus on määritellään kunnan hyväksymässä em. valvontasuunnitelmassa. **Liite 11.** Sosiaalipalvelujen valvontasuunnitelma 2020-2022/ Ikäihmisten palvelualue.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista hakemuksen mukaiset liitteet kuten kohdassa 8.2 on kuvattu ja vuosittain 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.

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.

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.

7.2 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.

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 kaupungille tehdyn 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, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi**.

Kunta voi määrätä seuraamusmaksun samasta virheestä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta 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. Palveluntuottajaksi hakeutuminen

8.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville palveluntuottajille

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 terveystalujen antajien Valveri-rekisteriin.

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

8.2 Hyväksymisen edellytykset

Palveluntuottaja:

- Täyttää tilaajavastuulain (1233/2006) 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 yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 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 verkkosivuilta.

Liite 3. Hakemus palvelusetelituottajaksi

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista(922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia kunnan ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työehtolainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palveluissaan, yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suosituksia.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este tai keskeytykset) 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 viimekädessä vastuun siitä, että alihankkijat täyttävät tässä sääntökirjassa vaaditut ehdot ja palveluntuottajan tulee pyydettäessä kyetä osoittamaan, että nimetyt alihankkijat ovat sitoutuneet toimimaan kyseisen Palveluntuottajan alihankkijana palvelun tuottamisessa sääntökirjassa esitetyin ehdoin.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan kunnalle, mikäli lopettaa palveluseteliyrittäjänä toimimisen. Ilmoitus on tehtävä kolmea kuukautta aikaisemmin ennen lopettamista.

8.3 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 sijoittautumisensa 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 pyydetyt 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 ennen aikaiseen 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.

8.4 Vakuuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Palveluntuottajalla tulee olla myös potilasvahinkolain (585/1986) v. 2020 asti ja potilaskorvauslain (948/2019) 1.1.2021 alkaen sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 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.

8.5 Hintatiedot

Kunta voi määritellä palvelulle enimmäishinnan eli 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 hintakattoa alemmaksi. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi hinnoitella palvelua hintakattoa korkeammaksi.

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

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

Hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään neljä (4) kuukautta ennen sen ehdotettua voimaantulua. Mahdollisessa hinnantarkistusesityksessä 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 harkinnanvaraisille ja muille palveluille, joita asiakas voi halutessaan ostaa erikseen.

8.6 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.

8.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon lain (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä, sekä merkintää terveyden- tai sosiaalihuollon ammattirekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot rekisteristä.

Palveluntuottaja voi sovitusti käyttää avustaviin tehtäviin, hoiva-avustajan koulutuksen tai työkokemuksen omaavaa henkilöstöä. Työntekijän työtehtävät voivat liittyä asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen, kuten peseytymiseen, pukeutumiseen, ruokailuun, liikkumiseen, ulkoiluun tai toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Mikäli palveluntuottaja haluaa käyttää hoiva-avustajia asiakastyössä kotona asumista tukevissa palveluissa, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä kaupungin viranhaltijaan ennen asiakastyön aloittamista. Kotihoidon palveluntuottaja ja kaupungin edustaja käyvät läpi hoiva-avustajan koulutuksen ja työkokemuksen sekä tehtäväkuvan. Lisäksi sovitaan montako hoiva-avustajaa palveluntuottajalla voi osallistua palveluseteliasiakkaiden hoitoon.

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 $\frac{2}{3}$ (140 op) 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 pääsääntöisesti työskennellä lääkehoidosta vastaavissa työvuoroissa.

Opiskelijat jotka opiskelevat nimikesuojattuihin rekisteröitäviin ammatteihin - lähihoitaja, voivat toimia terveydenhuollon nimikesuojatuissa tehtävissä tilapäisesti, jos opinnoista on suoritettu vähintään 90 op hyväksytysti. Tehtävissä toimiminen edellyttää muuten samojen reunaehto- jien toteutumista, kuin laillistettua tutkintoa opiskelevien kohdalla on määritelty.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 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. Pätevyudessa huomioidaan valvovan viranomaisen hyväksyntä.

9. Kirjaaminen, asiakirjahallinto ja rekisterinpito

9.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat

Hyvä kirjaaminen edistää asiakaslähtöisyyttä, suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta sekä juridista oikeellisuutta. Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen asiakastietojärjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Kirjaamisvelvoite asiakkaan kirjaustietoihin **koskee kaikkia asiakkaan kanssa hoitosuhteessa olevia**, välitöntä asiakastyötä tekeviä ja kirjaamisoikeudet omaavia työntekijöitä. Kirjaamisoikeudet on työntekijällä, joka on saanut koulutuksessa valmiudet kirjaamiseen ja suorittanut vaadittavan tietoturvakoulutuksen (esim. Granite Parenters) ja lisäksi opiskellut kirjaamista Kanta-koulussa sekä saanut perehdytyksen ja näyttänyt osaamisensa palveluntuottajan käyttämiin asiakastietojärjestelmiin.

Asiakkaalta tulee pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon rekisterien käsittelyyn. Merkinnät 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.

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.

Kaupungin valvontaviranomaisella on oikeus saada asiakkaan hoitoon liittyvät dokumentit ja kirjaukset käyttöön pyydettyä. Atk-tekniisestä työnkulusta ja tiedonvälityksen edellyttämästä käyttöympäristöstä palveluntuottaja ja kunta sopivat erikseen tämän sääntökirjan liitteen mukaisesti.

9.1.1 Kotihoito

Palveluntuottaja kirjaa ja tilastoi palvelujen piirissä olevien asiakkaiden palvelutapahtumat viipymättä kunnan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Lifecare). 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. Palveluntuottajan tulee hankkia työvälineet kirjaamiseen (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus).

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

Jos kotihoidon palveluntuottajalla on enintään 4 työntekijää, voi kunta osoittaa palveluntuottajalle tilan ja tietokoneen, jolla on mahdollista käyttää kunnan asiakastietojärjestelmää ja toimintakyvyn mittaamisen järjestelmää RAI Soft HC. Kunta laskuttaa palveluntuottajalta tietojärjestelmistä ja laitteistojen käytöstä aina voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

9.1.2 Asumispalvelut ja kotihoito asumisyksikössä

Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa palveluntuottajan on mahdollista käyttää omaa, jo aiemmin käyttöönotettua, valtakunnallisesti yleisesti tunnustettua asiakastietojärjestelmää. Edellä mainittuja kirjaamisen käytänteitä noudattaen.

Palveluntuottaja veloitetaan ottamaan kuitenkin käyttöön kaupungin Lifecare-asiakastietojärjestelmä terveydenhuollon osalta Citrix-yhteydellä, liittyen asiakkaan lääkitykseen, laboratorio-vastauksiin ja YLE-tekstin näkyvyyden osalta. Käyttöönotto sovitaan yksikkökohtaisesti vuoden 2021 aikana, pääsääntöisesti sairaanhoitajille.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa kotihoitopalveluita asumisyksikössä, edellytetään hoitotyön yhteenvedon tekemistä kuukausittain aspal-sivulle.

Palveluntuottajalla on mahdollista myös siirtyä käyttämään päivittäisessä asiakastietojen kirjaamisessa kaupungin tarjoamaa Lifecare-asiakastietojärjestelmää yllä kuvattujen ehtojen ja liitteenä olevan ICT-sopimuksen mukaisesti.

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

9.2 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 laatimisohteista 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.

Liite 4. Rovaniemen kaupungin henkilötietojen käsittelyn ehdot sosiaalihuollon asiakirjoista ja potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta ostopalveluissa.

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

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 sivuilta [Tietopyynnöt Tietopyyntölomakkeet](#)

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 Effica 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.

9.3 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.

10. Vaana sähköinen palveluseteli ja laskutus

Rovaniemen kaupunki käyttää Vaana Oy:n sähköistä palvelusetelijärjestelmää (OmaVaana). Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia Vaanassa.

Rovaniemen kaupunki ilmoittaa hyväksymänsä palveluntuottajan Vaana Oy:lle. Vaana ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymään ja käyttämään Vaanaa. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä www.vaana.fi, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan Vaana Oy:lle sen 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

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:n 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.

Palveluntuottaja voidaan poistaa Vaana-järjestelmästä kun:

- 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.

10.1 Laskutus - Palveluntuottaja

Asumispalveluissa ja kotihoidossa sähköinen palveluseteli siirtyy automaattisesti asiakkaan valitsemalle tuottajalle Vaana-järjestelmään. Omaishoidontuen palveluissa palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaan paperinen palveluseteli, sen voimassaolo ja käytettävissä oleva määrä ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Kotihoidossa palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien keston mukaisesti. Käytössä ei ole minimiveloitusaikaa.

Asumispalveluiden palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa asiakasta harkinnanvaraisista tukipalveluista, esimerkiksi ateriat, pyykkihuolto ja saattajapalvelu, kunnan määrittämällä kattohinnalla. Laskutettavat harkinnanvaraiset sosiaalihuoltolain 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 määrittellyt. 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.

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

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.

10.1.1 Palveluiden keskeytyminen

Jos asukas joutuu esimerkiksi sairaalahoitoon, palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta omavastuuosuutta eikä muitakaan maksuja (esim. ateriamaksuja) poissaolon ajalta. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon maksimissaan 5 vrk:n ajalta.

Jos asukas käy kotilomalla, niin kaupunki maksaa palveluntuottajalle maksimissaan 5 vrk:lta asiakkaan palvelusetelin arvon ja asiakas on velvollinen maksamaan omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Kaupunki eikä asiakas maksa poissaolopäivistä tämän jälkeen. Mikäli keskeytys kestää koko kuukauden, niin maksua ei peritä lainkaan. [Asiakasmaksuasetus \(912/1992\) §32](#)

Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan kuolinpäivään tai ilmoitettuun päättymispäivään asti.

10.2 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan. Tuottajan kirjattua veloitusset palvelusetelille OmaVaanaassa, joka 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.

10.3 Verotus

10.3.1 Asiakas

Kunnan järjestämiä lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita ei katsota tuloverolain (1535/1992) 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 (palveluseteliläissa tarkoitettu asiakas) verovapaa etuus.

Kunnan on yksittäistapauksissa korotettava palvelusetelin arvoa. Palvelusetelin arvon korotus vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksusta 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.

10.3.2 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 hallituksen esitys HE 20/2009 vp, s. 16, 20 ja 23). Vaatimuksella palvelujen tuottajan ennakkoperintärekisteriin 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. Ennakkoperinnässä korvaus on tällöin ennakkoperintälain (1118/1996) 25 §:ssä tarkoitettua työkorvausta. Palvelujen tuottajalle maksettu korvaus voi kuitenkin olla poikkeuksellisesti myös palkkaa.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 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 valvomaa 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.



PALVELUKOHTAINEN OSA (B)

PALVELUKOHTAINEN OSA (B)

11. Kotihoidon palvelut

Lain mukaan kunnan on järjestettävä iäkkään henkilön arvokasta elämää tukeva tarpeenmukainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti kotiin annettavilla ja muilla sosiaali- ja terveydenhuollon avopalveluilla. Asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi tulee pohtia ja käyttää kaikki hoito-, kuntoutus- ja sosiaalityön keinot ja menetelmät, jotka ovat mahdollisia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012)

Kaupungin tavoitteena on kohdentaa säännöllisen kotihoidon palvelut paljon apua tarvitseville asiakkaille ja kehittää tukipalveluja ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Lisäksi kotihoidon 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.

Asiakkaan palvelut voivat olla kotipalvelua ja kotisairaanhoidoa eli kotihoitoa tai jompaa kumpaa, asiakkaan palvelutarpeen määrittämisen mukaisesti. Kotipalvelua tai kotihoitoa on saatavilla pääsääntöisesti päivittäin klo 7-21 välillä. Kaikilla kotihoidon asiakkailla on myös mahdollisuus hankkia omakustanteisesti turvapuhelin, jolloin heille turvataan mahdollisuus hälyttää apua turvapuhelimella 24/7. Turva-auttajapalveluista vastaa kaupungin oma palvelutuotanto ja turvapalveluista laskutetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Kotona asumista tukevaksi palveluksi katsotaan myös, omaishoidon tuen palvelut, kotihoidon palvelut asumisyksikössä ja ikäihmisten päivätoiminta. Kaikki edellä kerrotuista palveluista määritetään palvelukuvaukset myöhemmin tässä sääntökirjassa.

11.1 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä Rovaniemen kaupungille sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/ läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että kaupunki:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut hoito- ja kuntoutussuunnitelman sekä
3. Määritellyt kotiin annettavien palveluiden, kotihoidon, kotipalvelun tai kotisairaanhoidon sisällön ja määrän

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä tarvittaessa moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan omaisten ja läheisten sekä muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena. Kotihoidon

palveluita (sis. kotipalvelu ja kotisairaanhoido) annetaan asiakkaan kotona hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovittujen tuntien ja sisällön mukaisesti.

11.2. Kotihoidon palveluiden myöntämisperusteet

Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, jossa apuna käytetään luotettavia arviointivälineitä.

Säännöllisen kotihoidon asiakkuus alkaa pääsääntöisesti kaupungin toteuttamalla määräaikaisella kuntouttavalla arviointijaksolla, jonka kesto on 1-4 viikkoa. Jakson aikana asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan ja hänen toimintakykyään ja mahdollisuuksiaan itsenäiseen kotona asumiseen vahvistetaan. Arviointijakso toteutetaan moniammatillisesti yhdessä kuntoutustyöntekijöiden kanssa. Arviointijakson aikana asiakkaan toimintakykyä arvioidaan RAI-CA mittariston avulla. Valmis arviointi kertoo asiakkaan toimintakyvystä ja säännöllisen kotihoidon palvelutarpeesta.

Säännölliseen kotihoitoon ohjautuu asiakkaita, jotka eivät selviydy arkielämän toiminnoista itsenäisesti, omaisten tai muiden palveluiden tuella. Myös asiakkaan vaikeat fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat voivat olla kotihoidon myöntämisen perusteena. Kotihoidon asiakkaan hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarpeen tulee olla toistuvaa. Ellei näin ole, voidaan asiakkaalle myöntää tilapäistä kotihoitoa tai ohjata ja tukea asiakasta hakeutumaan muun avun ja toiminnan piiriin, kuten kolmannen sektorin.

Palvelutarpeen arvioinnissa tai arviointijakson päättyessä kotihoidon myöntämisperusteiden täyttyessä asiakkaalle voidaan myöntää hänen tarpeitaan vastaavaa palveluseteli. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

12. Kotihoidon palvelut ja palveluseteli

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 607/983) 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveyslain (66/1972) 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon. Kotihoidon asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat tukea ja kuntoutusta kotona selviytyäkseen muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikais sairauden, vamman, kehitysvamman, muistisairaouden, mielenterveys- tai päihdeongelman vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole kotihoidon palveluiden piiriin oikeuttava tai rajaava tekijä.

Kotihoito sisältää sekä sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun, että terveydenhuoltolain mukaisen kotisairaanhoidon tehtävät. Kotipalvelun tehtävänä on tukea ja avustaa asiakasta selviytymään arkipäivän askareista kuten ravitsemuksen toteuttamisesta tai henkilökohtaisista toiminnoista kuten hygienian hoidosta. Lisäksi kotipalvelun tehtävä on seurata asiakkaan vointia ja neuvoa palveluihin liittyvissä asioissa. Kotisairaanhoido on asiakkaan kotiin vietyä sairaanhoitoa ja palvelut voivat sisältää mm. erilaisia lääkärin määräämiä sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen tai asiakkaan voinnin seuraaminen.

Lisäksi kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

- Tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoido asiakas saa molemmat palvelut samalta palveluntuottajalta

- Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä kaupungin ohjeiden mukaisesti.
- Asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttämään toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee päivittää asiakkaiden hoito- ja kuntoutussuunnitelma vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Tarkistamisen yhteydessä arvioidaan asiakkaan palvelutarve ja hyödynnetään RAI- arviointivälineistön tuloksia sekä muita asiakkaan tarpeen mukaisia toimintakykymittareita (esim. MMSE, GDS, AUDIT). Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaan palvelutarvetta ja ilmoittamaan muutoksista kaupungin nimeämälle yhteyshenkilölle. Kaupunki määrittelee palvelutarpeen perusteella asiakkaan palvelumäärän, palveluiden sisällön ja palvelusetelin arvon.

12.1. Kotihoidon palvelukuvaus

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

Tilapäinen kotipalvelu tai kotihoito on lyhytaikaista ja tarkoitettu asiakkaan väliaikaiseen palvelutarpeeseen, jolloin palvelu on harvemmin kuin kerran viikossa tapahtuvaa tai kestää ennalta lyhyeksi arvioidun jakson, maksimissaan kolme kuukautta. Tilapäisen kotipalvelun tai kotihoidon tavoitteena on ehkäistä pidempiaikainen tuen tarve.

Tilapäinen kotisairaanhoito on lyhytaikaista ja järjestetään mikäli asiakas ei terveydellisistä syistä pysty käymään hoidossa kodin ulkopuolella. Hoito toteutetaan kunnes asiakas pääsee terveysasemalle tai muiden palveluiden piiriin.

Säännöllinen kotipalvelu tai kotihoito on säännöllistä vähintään kerran viikossa asiakkaan kotiin annettavaa palvelua ja järjestetään henkilöille joiden palvelutarpeen arvioidaan olevan jatkuvaa.

Säännöllinen kotisairaanhoito on säännöllistä asiakkaan lääkinnällisessä hoidossa avustamista, lääkehoitoa, haavanhoitoa tai muuta sairaanhoidollista palvelua joiden hoidosta asiakas ei itsenäisesti selviä, eikä pysty terveydellisistä syistä kulkemaan hoidossa kodin ulkopuolella.

Kotihoidon palveluita ei voida myöntää tai järjestää asiakkaalle, joka ei halua palveluita tai jonka jatkuva aggressiivinen käytös uhkaa työntekijöiden turvallisuutta. Palvelua ei pääsääntöisesti voida tarjota, jos asiakas ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää sen merkityksen hoitonsa ja hyvinvointinsa kannalta. Tällaisissa tapauksissa käydään keskustelu palveluista, niihin sitoutumisesta sekä tarpeellisuudesta. Keskustelu pyritään käymään asiakkaan kotona, asiakkaan, läheisen ja hoitavan tahon kanssa. Keskustelu ja sen johtopäätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään.

12.1.1 Kotipalvelun palvelunkuvaus

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 kampausta, parranajoa, 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.

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. Palveluntuottajan tulee myös ilmoittaa ateriapalvelun muutoksista, keskeyttämisestä tai päättymisestä ateriapalveluun.

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

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.

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.

Asiointi ja muu auttaminen

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu ohjata asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja tarpeen mukaan asiakas ohjataan edunvalvonnan piiriin. Kauppa- asioinnit 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. asioinnit 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.

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.

12.1.2 Kotisairaanhoidon palvelukuvaus

Kotisairaanhoidon tehtävä on huolehtia terveyden- ja sairaanhoidosta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pysty terveydellisistä syistä kulkemaan hoidossa kodin ulkopuolella. Asiakkaan yksilöllinen kotisairaanhoidon palveluiden sisältö ja määrä suunnitellaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan, jonka mukaan asiakkaan kotisairaanhoidonpalvelut järjestetään.

Pääsääntöisesti kotisairaanhoidaja tapaa asiakkaan säännöllisesti, vähintään 1- 3 kk:n välein tai useammin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Kotisairaanhoidon tehtäviä hoitaa ensisijaisesti laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, kuten kohdassa 8.7. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset, on kuvattu. Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan / terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi hoitaa lähihoitaja tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, teoreettinen ja näytöin osoitettu osaaminen sekä luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta, hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan pohjautuen. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kokonaistilannetta arvioidaan ja seurataan. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät kotisairaanhoidon palveluihin ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Kotisairaanhoidon palvelu tapahtuu asiakkaiden omassa toiminta- ja asumisympäristössä yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa.

Lääkehoidon toteutus ja seuranta

Palveluntuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpito. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla lääkehoidollisten tehtävien suorittamiseen tarvittava teoreettinen ja taidollinen osaaminen, näytöin osoitettuna ja kirjallisesti todistettuna. Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Lääkehoidon tehtäviin kuuluu asiakkaan lääkehoidon turvallinen toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa sekä muutoksista ilmoittaminen. Lisäksi asiakkaan lääkitysten vaikutuksia seurataan ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedotetaan tarvittaville tahoille. Asiakkaan lääkkeenjako toteutetaan ensisijaisesti apteekin annosjakeluna tai palveluntuottajan toimesta. Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, mikstuurat, insuliini, lääkenejektit, silmä- ja korvatipat, inhaloitavat lääkkeet, lääkevoiteet, supot ja lääkelaastarit, tilapäiset suonensisäiset lääkkeet ja nesteytysshoidot, tarvittaessa huolehditaan myös lääkehappihoidosta.

Lääkkeiden riittävydestä ja Kelan lääkekorvattavuuksista huolehditaan (B-lausunnot ajan tasalle).

Terveydentilan seuranta

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

Erikoishoidot

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

Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu

Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa palveluntuottaja huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta.

Hoitotarvikejakeluun kuuluvien hoitotarvikkeiden tilauksesta huolehtii palveluntuottaja. Kaupunki vastaa, että hoitotarvikejakeluun kuuluvia asiakkaan tarpeiden mukaisia hoitotarvikkeita on saatavilla. Lisäksi kaupunki vastaa hoitotarvikejakelun mukaisista hoitotarvikkeiden kustannuksista, siten, mitä niiden hankinnasta on kulloinkin sovittu.

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu

Palveluntuottaja avustaa ja ohjaa asiakasta apuvälineiden hankinnassa ja käytössä yhdessä apuvälinelainaamon ja kuntoutushenkilöstön kanssa.

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

Asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutumisen edistymistä arvioidaan ja seurataan. Arviointia ja terveysneuvontaa toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä kaupungin kuntoutushenkilöstön kanssa. Havainnoista ja toimista tehdään kirjaukset asiakkaan hoitokertomukseen. Asiakkaan toimintakyvyn arviointi ja seuranta toteutetaan kaupungin kotihoidon käyttämillä menetelmillä.

Lääkäripalvelut ja laboratorionäytteet

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää kaupunki.

Palveluntuottajan kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen, laboratoriokokeiden tilaaminen ja lähetteen teko sekä lääkärin ajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen.

Kotihoidon asiakkaiden laboratoriokustannuksista vastaa kaupunki. Näytteiden otto- ja kuljetuskustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla. Työtehtävien hoitamiseen ja mm. henkilöstön suojaamiseen tarvittavat välineet ovat myös palveluntuottajan vastuulla.

Näytteenottovälineet tilaa kunta ja palveluntuottaja voi niitä esittää tilattavaksi ja noutaa erillisen ohjeen mukaisesti.

Kotisairaanhoidon palveluun kuuluu myös lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet.

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 järjestäjän kotiutushoitajan ja hoitavan osaston kanssa.

12.2 RAI- arviointivälineistö

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja tarpeeseen vastaaminen. Toimintakyvyn arvioinnissa tulee käyttää RAI-arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointi ja toteutetaan yksilöllisesti yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Arviointi tehdään asiakkaille puolivuositain tai voinnin oleellisesti muuttuessa. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja yksikössä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-yhdyshenkilö. RAI-yhdyshenkilö vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.

Rovaniemen kaupunki järjestää säännöllisesti RAI-yhdyshenkilöille tapaamisia, joihin palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan. Kaupunki tarjoaa palveluntuottajille myös mahdollisuuden ottaa RAI-arviointivälineistö käyttöön kaupungin lisenssillä, josta peritään voimassaolevan hinnaston mukaisesti käyttäjäkohtainen maksu.

Kotihoidon palveluntuottajilla tulee olla RAI- arviointivälineistö käytössä ja arviointien tekeminen aloitettu 31.3.2021 mennessä. Tavoitteena on, että palveluntuottajat hyödyntävät RAI:n tuloksia asiakkaan päivittäisen hoidon suunnittelussa sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämisessä. Rovaniemen kaupunki valvoo RAI- arviointien ajantasaisuutta.

12.3 Palveluntuottajan muut velvollisuudet

Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuudesta. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä asiakkaan läheisten, palveluohjauksen, kaupungin kotihoidon, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin omassa toiminnassa.

12.4 Palvelusetelin arvon määräytyminen kotihoidon palveluissa

Asiakas voi saada palvelusetelin palvelutarpeen arvioinnin perusteella säännölliseen tai tilapäiseen kotihoitoon, kotipalveluun tai kotisairaanhoidon. Mikäli asiakas asuu kotona asumiseen rinnastettavassa palvelutaloympäristössä, jossa tarjotaan ja tuotetaan kotihoitoa, kotipalvelua tai kotisairaanhoidon, voidaan asiakkaalle myöntää säännöllinen tai tilapäinen Kotihoito asumisyksikössä- palveluseteli.

Palveluntuottajan tulee hinnoitella kotihoidonpalveluille kaksi tuntiperusteista hintaa:

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

Hinnat ilmoitetaan kotipalvelulle ja kotihoidolle/kotisairaanhoidolle. Kotihoidon ja kotisairaanhoidon hintojen tulee olla samat. Asumisyksiköissä asuville asukkaille annettavissa kotihoidon-

palveluissa on kattohinta, joka on enintään 34€/tunti.

Kotihoito tai kotihoito asumisyksikössä palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelun palvelusetelin arvon mukaisesti.

Asiakkaan omavastuu sisältää kaiken palveluun liittyvän, joka on sääntökirjassa määritelty, eikä asiakasta voi laskuttaa erikseen esim. laskutuslisää tai toimistomaksuja.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta matkakuluja kun palveluntuottaja sopii siitä asiakkaan kanssa. Matkakustannukset laskutetaan, esitettyä laskua vastaan 10 km ylittävältä osalta, asiakkaalta noudattaen kulloinkin voimassa olevan valtion matkustussäännön mukaisia korvauksia. Matkakulut on laskutettava siten, että matkakilometrit syntyvät asiakkaalle lyhyimmän reitin mukaan. Jos on tarve hoitaa asiakkaan asiointiin liittyviä palveluita, jotka edellyttävä palveluntuottajalta matkustamista niin nämä asiointit on pyrittävä hoitamaan suunniteltujen asiakaskäyntien yhteydessä.

Kaupunki tarkistaa palvelusetelien arvot 2022 lukien perustuen enintään kuntien peruspalvelujen hintaindeksiin. Pistelukuna käytetään hinnanmuutosesitystä edeltävän kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukua, jota verrataan sen kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukuun, jolloin hinnanmuutosesitys tehdään.

Tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 22 €/tunti (kiinteähintainen)

Tilapäisen kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo on 27 €/tunti (kiinteähintainen)

Säännöllisen kotihoidon, kotipalvelun tai kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Palvelusetelin alin arvo on 7€/tunti ja korkein 31 €/tunti (tulosidonnainen).

Tilapäisen kotipalvelun palveluseteli asumisyksikössä arvo on 22 €/tunti (kiinteähintainen).

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

Säännöllisen kotihoidon, kotipalvelun tai kotisairaanhoidon palveluseteli asumisyksikössä arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Palvelusetelin alin arvo on 7€/tunti ja korkein 31€/tunti (tulosidonnainen).

Säännöllisten palveluiden palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen, tulorajan ja ruokakunnan koon perusteella. Tuloina huomioidaan asiakkaan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävän henkilön veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä veroista vapaat tulot. Jos kuukausittaiset tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneen vuoden keskimääräinen kuukausitulo.

Bruttotuloina huomioidaan:

- Työtulot
- Eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet, elinkorko, rahana maksettava syytinki
- Pääomatulot, kuten korkotulot, vuokratuotot ja vastaavat
- Metsätulot
- Kelan eläkettä saavan hoitotuki ja ylimääräinen rintamalisä ja veteraanilisä

Tuloina ei oteta huomioon vammais- ja asumistukea, rintamalisää eikä myöskään omaishoidon tukea.

Asiakkaan tuloista vähennetään asiakasmaksuasetuksen mukaiset kotona annettavien palveluiden tulorajat. Taulukossa vuoden 2020 tulorajat.

Kotitalouden koko (henkilöä)	Tuloraja (€/kk)	Vähennysprosentti
1	588 €	35 %
2	1084 €	22 %

Jos taloudessa on enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksuasetuksen (912/1992) 3§:n mukaisia tulorajoja ja vähennysprosentteja.

Palvelusetelin arvo lasketaan seuraavalla kaavalla:

Kotitalouden yhteenlasketuista bruttotuloista vähennetään ensin kotitalouden koon mukainen tuloraja, jonka jälkeen tulo kerrotaan kotitalouden koon mukaisella vähennysprosentilla. Lopuksi tulo jaetaan 60:llä. Saatua tuloa vähennetään palvelusetelin maksimituntihinnasta (31€) ja tästä saatu erotus on asiakkaan palvelusetelin arvo.

Esimerkki kotihoidon palvelusetelin arvon laskemisesta yhden henkilön taloudessa:

Asiakkaan bruttotulot 1500 € kk.

$1500€ - 588€ \text{ (tuloraja)} = 912,00€ \times 35\% \text{ (vähennysprosentti)} = 319,20 : 60 = 5,32$

$31€ \text{ (palvelusetelin maksimiarvo)} - 5,32€ = \text{palvelusetelin arvo } 25,68€/\text{h}$

Asiakkaan palvelut 24h/kk. $24\text{h} \times 25,68€ = \text{palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on } 738,68€$.

Asiakas maksaa omavastuuna palveluntuottajan tuntihinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen.

Kotihoito asumisyksikössä palveluntuottajan asiakkaalta perimä palveluiden tuottamisen kattohinta on enintään 34 €/ tunti kaikissa setelimuodoissa.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa voidaan korottaa, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulon edellytykset vaarantuvat. Palvelusetelin arvon korottamista pyydetään joko hakemalla oikaisua tehtyyn palvelupäätökseen 30 vrk:n kuluessa tai tuon jälkeen erillisellä vapaamuotoisella hakemuksella.

Palvelusetelin arvon korotusta haettaessa oikaisuvaatimukseen/hakemukseen liitetään tositteet asiakkaan ja hänen kanssaan samassa taloudessa asuvien henkilöiden nettotuloista (esim. tiliote tai muu pankin antama todistus, myös asumistuki huomioidaan tulona) sekä erikseen mainituista menoista (Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunta 18.6.2019 § 93).

Menoja ovat voimassa oleva perhekoon mukainen toimeentulotuen perusosa, vuokra ja/tai muut asumisen kulut (esim. tontinvuokra, sähkö- ja vesimaksut ja niihin rinnastettavat maksut,

kotivakuutus, kiinteistövero), vähäistä suuremmat lääkekustannukset tositteiden mukaisesti (tositteet kolmelta edeltävältä kuukaudelta), edunvalvojan palkkio tositteella esitetyn mukaisesti, sosiaalihuollon asiakasmaksut (kotihoito sis. kotisairaanhoidon ja kotipalvelun, kotihoidon tukipalvelut, asumispalvelujen maksut) sekä ateriapalvelumaksut (vähennetään perusosasta erillisen laskukaavan mukaisesti). Hakemus palvelusetelin arvon korottamiseksi toimitetaan tositteineen Ikäosaamiskeskukseen.

12.5 Virtuaalinen kotihoito

Virtuaalikäynnillä tarkoitetaan sitä, että työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen kuva- ja ääniyhteydellä. Yhteyden muodostamisen tulee olla mahdollista hoitajan sekä asiakkaan aloitteesta.

Kaupunki voi määrittää asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa ne asiakaskäynnit, jotka voidaan toteuttaa virtuaalisesti.

Kaupunki vastaa ja toimittaa asiakkaan käyttöön tarvittavan teknologian ja tietojärjestelmät.

Virtuaalisen kotihoidon palvelut toteutetaan aina kaupungin voimassaolevan ohjeistuksen mukaan.

13. Kotihoito asumisyksikössä

Asumisyksikössä tuotetut kotihoidon palvelut sisältävät sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun sekä terveydenhuoltolain mukaisen kotisairaanhoidon, niille asiakkaille jotka asuvat asumisyksikössä, omissa vuokraamissaan asunnoissa. Tässä yhteydessä asumisyksiköllä tarkoitetaan kotona asumiseen rinnastettavaa asumista palvelutaloympäristössä, jossa tarjotaan ja tuotetaan kotihoidon, kotipalvelun tai kotisairaanhoidon palveluita.

Asiakkaat hakeutuvat asumaan oma-aloitteisesti asumisyksikköön. Palveluseteliä tarjotaan niille asiakkaille, joiden palvelutarve täyttää kaupungin kotihoidon myöntämisperusteet. Palvelutarvetta määritettäessä kuullaan aina asiakasta ja/tai hänen läheistään ja arvioinnissa käytetään apuna tarvittaessa asiakkaan muita sidoshenkilöitä esim. asumisyksikön hoitajaa.

Sisällöltään palveluiden tulee olla samanlaisia kuin luvussa 13.2. Kotihoidon palvelukuvaus on kerrottu ja palveluntuottajaa sitoo muut luvussa 13 kuvatut kotihoidon palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet. Kotihoito asumisyksikössä palveluseteliasiakkaalla tulee olla mahdollisuus hankkia palveluntuottajalta omakustanteisesti turvapuhelin, jolla on mahdollisuus hälyttää apua 24/7. Palveluntuottajan henkilöstö vastaa turvapuhelinpalvelusta ja asiakkaan turvahälytyksiin vastaamisesta. Asiakkaalle lankeavien kustannusten laitevuokrasta ja turvapuhelinhälytyksistä on oltava kohtuulliset.

Kotihoito asumisyksikössä palveluseteliasiakkailla tulee olla mahdollisuus osallistua palvelutalossa järjestettävään sosiaaliseen kanssakäymiseen tukevaan ryhmätoimintaan. Mikäli asiakas osallistuu talon ryhmätoimintaan, ei sitä voi laskea osaksi asiakkaan yksilöllistä palveluaikaa. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta ryhmätoiminnasta kohtuullisesti asiakkaan kanssa sopien. Palveluun tulee sisältyä myös maksutonta mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen tukevaan ryhmätoimintaan.

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.

Asiakkaalle määritellään aina omahoitaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä kaupungin ohjeiden mukaisesti sekä muusta palvelukokonaisuuden toteutumisesta. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma tulee tarkistaa vähintään puolen vuoden välein tai asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa. 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.

14. Omaishoidon tuen palveluseteli

Omaishoidon tuen palveluseteliä käytetään omaishoitajien vapaapäivien järjestämiseen. Palvelusetelillä voi ostaa lyhytaikaishoitoa yksityisissä palvelukodeissa, yksityistä ikäihmisten päivätoimintaa tai sijaishoitoa kotiin palvelusetelin arvolla.

Omaishoitolain (937/2005) 4 § mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu omaishoidettavan hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Kunnan on huolehdittava hoitajan vapaan järjestämisestä ja omaishoidettavasta hoitajan vapaan aikana.

Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää myös muihin kuin lakisääteisten vapaiden järjestelyihin, silloin kun asiakkaan arvioidaan tarvitsevan jaksohoitoa. Palvelusetelillä järjestettävää palvelua 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.

Lyhytaikainen hoito yksityisessä palvelutalossa on omaishoidettavan ympärivuorokautista hoitoa, jota järjestetään omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi. Lyhytaikaisen hoidon tavoitteena on tukea omaishoidettavan toimintakykyä sekä omaishoitajan jaksamista. Lyhytaikaista hoitoa tarjoavan palveluntuottajan on täytettävä asumispalveluiden palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja palvelun tulee olla sisällöltään tehostetun palveluasumisen palvelukuvauksen mukaista. Lyhytaikaisessa hoidossa omaishoidettavan **omavastuu on 11,40€ / vuorokausi (v.2020)**, jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Asiaksmaksu tarkistetaan joka toinen vuosi kansaneläkeindeksistä annetun lain (456/2001) 2 §:n tarkoitetun muutoksen mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734 6b §).

Kotiin ostettavassa sijaishoidossa omaishoidettava voi ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta hoitoa kotiin omaishoitajan vapaan ajaksi. Omaishoidettava voi ostaa sijaishoitoa tilapäisesti tai säännöllisesti yksilöllisen tarpeen mukaan. Sijaishoitoa antavan palveluntuottajan on täytettävä kotipalvelun palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja palvelun tulee vastata sisällöltään kotipalvelun palvelukuvausta. Kotiin ostettava sijaishoito ei sisällä kotisairaanhoidon palvelukuvauksen mukaisia tehtäviä. Kotiin ostettavassa sijaishoidossa palveluntuottajat määrittelevät tuntihinnat ja niissä voi olla vaihtelua. Palvelut ovat hoidettavalle maksuttomia

palvelusetelin arvoon asti. Omaishoidettavan omavastuuosuudeksi 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.

Kaikilla omaishoidontuen palveluntuottajilla on velvollisuus kirjata ja tilastoida asiakkaan palveluista kuten tämän sääntökirjan luvussa 9.1 on kuvattu.

15. Ikäihmisten päivätoiminnan palveluseteli

Päivätoiminta on asiakkaan toimintakykyä ja mielekästä arkea tukevaa tavoitteellista toimintaa, jolla edistetään asiakkaan omatoimisuutta ja arjen aktiivisuutta. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaralähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssakäymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu. Päivätoiminnan tavoite on kokonaisvaltaista toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä toiminta, jolla ehkäistään ikäihmisen yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Toiminnalla tuetaan asiakkaan kotona asumista.

Palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, joka mahdollistaa turvallisen päivätoiminnan toteuttamisen. Asiakkaiden täytyy voida toimia ja liikkua päivätoimintayksikön tiloissa turvallisesti ja esteettömästi. Toimintayksikön tilat soveltuvat kuntouttavaan ryhmämuotoiseen päivätoimintaan. Lähtökohtaisesti asiakkaiden käytössä on henkilökohtaiset toimintaa helpottavat apuvälineet, mutta palveluntuottajalla tulee olla mm. tiloissaan tukikaiteita, liuskoja ja istuinkorokkeita. Asiakkaalla on mahdollisuus lepoon päivän aikana.

Päivätoimintaan hakeudutaan ikäihmisten palveluohjauksen tai kaupungin päivätoiminnan palveluvastaavan kautta kaikille asiakkaille tehdään kaupungin toimesta palvelutarpeen arviointi, ennen heidän ohjaamistaan palveluiden piiriin. Päivätoiminta toimii tukimuotona niille kotihoidon- ja omaishoidon asiakkaille, jotka hyötyvät arvioinnin perusteella ryhmämuotoisesta kuntouttavasta päivätoiminnasta.

Palvelusetelillä järjestetyn päivätoiminnan aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi ja määritelty päivätoiminnan käyntipäivien määrä. Päivätoiminnan sisällön tulee vastata kaupungin tuottaman toiminnan sisältöä.

Päivätoiminta mahdollistaa asiakkaille yksilöllisten tarpeiden mukaista tavoitteellista kuntouttavaa tukea arjen toimintoihin. Asiakkaalle laaditaan RAI-arvioinnin pohjalta yksilöllinen hoito- ja kuntoutumissuunnitelma. Päivätoiminnan viikko-ohjelmaan sisältyy monipuolista ryhmämuotoista kuntouttavaa toimitaan, jonka sisältö on suunniteltu asiakkaiden yksilöllisiä voimavaroja ja tavoitteita hyödyntäen. Päivätoiminnan keston ollessa kuusi tuntia tarjotaan asiakkaalle aamupala, lounas ja päiväkahvit. Päivätoiminnan keston ollessa neljä tuntia tarjotaan asiakkaalle joko aamupala/lounas tai lounas/päiväkahvit. Asiakkaan yksilöllinen lääkehoito turvataan päivän aikana.

Päivätoiminta järjestetään maanantaista perjantaihin klo 8-15 välisenä aikana. Päivätoiminta palvelusetelin arvo on 40 €/6 tuntia ja 25 €/4 tuntia. Palveluseteli ei sisällä kuljetusta.

Päivätoiminnan vastuuhenkilöltä edellytetään geronomin, sosionomin, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin koulutusta, ymmärrystä kuntouttavasta ja toimintakykyä tukevasta toiminnasta ja kokemusta työskentelystä ikääntyneiden parissa. Vastuuhenkilön tulee olla mukana

päivätoiminnan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sekä olla paikan päällä päivätoimintayksikössä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä osaaminen muistisairauksista, kuntouttavasta toiminnasta ja ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn. Päivätoiminnan yksikössä täytyy olla riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on ammatilliset valmiudet toteuttaa kuntouttavaa ja tavoitteellista ryhmämuotoista toimintaa ikääntyneillä sekä lupa toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa lääkehoidon suunnitelman mukaisesti.

16. Asumispalvelut

Sosiaalihuoltolain (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 sosiaalihuoltolain mukaisten 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. Tavoitteena on että palveluntuottaja tarjoaa sekä palveluasumisen että tehostetun palveluasumisen palveluja samassa yksikössä, siten kuin asiakkaan muuttuneet palvelutarpeet vaativat.

16.1 Palveluasuminen

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

Palveluasumisessa asiakkaan hoidon, ohjauksen ja tuen tarve ajoittuu pääsääntöisesti klo 07.00-21.00 välille. Lisäksi asiakkaan on saatava yhteys hoitohenkilökuntaan klo 21.00-07.00 aikana, mukaan lukien tarpeellinen palvelukäynti ko. aikana. (kts. kohta 17.2.8 Turvallisuus).

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

Palveluntuottajalla on oikeus periä kaupungin harkinnanvaraisten asiakasmaksujen mukaisesti

palveluista maksuja.

Liite 8. Kotihoidon ja sosiaalihuoltolain mukaisen palveluasumisen harkinnanvaraiset asiakasmaksut
Harkinnanvaraiset asiakasmaksut 2020

16.2 Tehostettu palveluasuminen

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan 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 perushygieneipalvelut (mukaan lukien suuhygieniä, ihon hoito ja perusjalkahoito / kynsien leikkaus) sisältäen suihkun ja asiakkaan kunnon ja toiveen mukaisesti saunan vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy myös asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liinavaate- ja vaatehuolto.

Palvelu ei sisällä lääkkeitä, ateriapalveluita, henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja hoitotarvikkeita eikä vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita.

16.3 RAI-arviointi ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma asumispalveluissa

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja tarpeeseen vastaaminen. Toimintakyvyn arvioinnissa tulee käyttää RAI-arviointivälineistöä, johon sisältyy myös MNA-testi (ravitsemuksen arviointi). RAI on terveydentilan ja toimintakyvyn kattava arviointi ja toteutetaan yksilöllisesti yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa.

Asiakkaalle laaditaan RAI-arvioinnin rinnalla hoito-, ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä, hoitohenkilökunnan, kaupungin edustajan (SAS), asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää hoitoa ja hoivaa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti (esim. [asiakaslaki](#) 812/2008).

Hoito-, ja kuntoutussuunnitelma tarkistetaan asiakkaan RAI-arvioinnin yhteydessä vähintään puolivuositain ja aina asiakkaan toimintakyvyn ja tilanteen muuttuessa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön RAI-osaamisen varmistamisesta ja yksikössä tulee olla vähintään yksi nimetty RAI-yhdyshenkilö. RAI-yhdyshenkilö vastaa yksikön arviointien ajantasaisuudesta sekä arviointien luotettavuudesta.

16.4 Omahoitajuus ja asukkaan taloudellinen edunvalvonta

Asiakkaalle nimetään omahoitaja asiakkaan ottaessa asumispaikan vastaan. Omaisilla ja läheisillä on mahdollisuus tavata tai olla muutoin yhteydessä omahoitajaan säännöllisesti. 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.

Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja (asioidenhoitaja). Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan on kirjattava, kuka asiakkaan raha- asioita hoitaa. Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asukkaalle hankitaan edunvalvoja, jos asukkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoito ja asumistuki).

16.5 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.

Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa tai tilanteen niin vaatiessa ateria tarjoillaan asiakkaalle hänen asuntoonsa. 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 kuukausittain ja poikkeamiin puututaan.

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. Jos asiakas nauttii kaikki ravintopäivän ateriat, häneltä peritään aterioiden vuorokausihinta. Aterioiden vuorokausihinta määritellään vuosittain kunnan harkinnanvaraisista maksuista päätettäessä.

16.6 Toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Palvelun tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioiden. Palvelu tuotetaan osallistavalla kuntouttavalla työotteella. Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että toimintakäytännöt edistävät ja ylläpitävät asukkaiden toimintakykyä ja estävät asiakkaan 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 pyydettyä em. ulkoilusta koostettu yhteenveto.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet. Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua 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

16.7 Terveys- ja sairaanhoito

Lääkäripalvelut tuotetaan kunnan perusterveydenhuollon puolesta ja asiakkailla on mahdollisuus saada lääkäripalvelut palveluntuottajan tiloissa. Kunta vastaa myös lääkärin tarvitsemista asiakkaiden hoitoon tarvitsemista hoitovälineistä. Terveyspalvelut sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Palvelusta veloitetaan asiakasta perusterveydenhuollon palveluiden vuosimaksulla.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan hoidontarpeen vaatimista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä perustasolla. Palveluntuottajan tulee tarjota sairaanhoitajan antamia palveluita arkisin vähintään kuusi tuntia klo 7-16 välisenä aikana. Kaupungin kotisairaala antaa tukea sairaanhoidollisiin tehtäviin (mm. antibiootti-tiputukset, kipupumppu) iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakkaan kokonaisterveydentilaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan asiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla lääkäriä (kaupungin ohje lääkärin tavoittamiseen).

Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden otosta ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi sekä varmistaa, että vastausten perusteella toteutetaan asiakkaan jatkohoitoa.

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. Hoitotarvikkeiden jakelun aloittamisesta sovitaan asiakaskohtaisesti hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa.

Liite 10: Hoitotarvikkeiden jakeluohje 2019

Palveluntuottaja huolehtii asukkaan 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 löydettävä 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 asukkaan läheistä, mikäli mahdollista.
- Palveluntuottaja arvioi tarvitseeko asukkaan hoito lisäresursseja.
- Palveluntuottaja on yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen viranomaiseen ja kertoo saattohoito-päätöksestä, lisäresurssitarpeesta ja omaisten tiedottamisesta.
- Saattohoito ei vaikuta asukkaan omavastuuosuuteen. **Saattohoito asiakkaiden palvelusetelin arvoa voidaan korottaa 35€/hoitovuorokausi.** Setelin arvonkorotus tehdään määräaikaisena ja lyhyeksi ajanjaksoksi.
- Saattohoidon jatkumisesta tiedotetaan kuukausittain tilaajalle.

16.8 Lääkehoito

Asumispalveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM 2017 turvallinen lääkehoito) ja sen tulee vastata sisällöltään samoja vaatimuksia, kuin mitä kunnan omilla yksiköissä vastaavalla lääkehoidon prosessilla vaaditaan. Mikäli yksikkö on osa isompaa kokonaisuutta, (esim. valtakunnallinen toimija) on laadittava edellä mainitun lääkehoitosuunnitelman liitteenä yksikkökohtainen osio lääkehuollosta, joka toimii käytännön työvälineenä asumispalveluyksikön lääkehoidon suunnittelussa, seurannassa ja hallinnassa. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään mm. miten erilliset lääkkeen antoluvat myönnetään, kuka myöntää ja miten osaaminen varmistetaan ja kuinka usein.

Asiakkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto ja lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Lääketieteellisestä toiminnasta vastaa hoitava lääkäri.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkehoidon tarpeen arvioinnin, reseptien hallinnoinnin, lääkkeiden tilaamisen, turvallisen säilytyksen, lääkkeenjaon, mikäli siitä on sovittu asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa, lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan. Asumispalveluyksikössä lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet ovat eriteltyinä.

Hoito-, palvelu- 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.

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

16.9 Asiakkaiden asumisen tilat

Asumispalvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. 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.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Jos kiinteistön omistaa muu kuin palveluntuottaja, niin asiakas on vuokrasuhteessa kiinteistön omistajaan ja maksaa vuokran tälle.

Asiakkaalta perittävä vuokra ja muut asumiskustannukset saavat ylittää korkeintaan 10 prosenttia Kelan asumistukeen oikeuttavista kohtuullisista asumismenoista 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.

Asiakkaalta ei saa periä takuuvuokraa. Asiakkaalla on mahdollisuus hakea Kelasta tulosidonnaista asumistukea vuokratukustuksiin. Asiakasta suositellaan ottamaan kotivakuutus omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta.

Asiakkaan kuollessa vuokranmaksuvelvollisuus päättyy kun asunto on tyhjennetty, loppusiivous tehty ja asunto on siinä kunnossa että se on uudelleen vuokrattavissa. Em. toimet tulee suorittaa viikon sisällä. Loppusiivouksen kustannuksista ja asunnon tyhjentämisestä vastaa kuolinpesä.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviraston hyväksymät. Asukkaiden käytössä tulee olla yhteiset oleskelu- ja ruokailutilat, joissa sosiaalinen kanssakäyminen on mahdollista. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille. Asunnoissa on oltava riittävän kokoiset wc- ja suihkutilat.

Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asukkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty. Asukkaan huone on oltava lukittavissa sisältäpäin, mutta henkilökunnalla on oltava pääsy lukittuun huoneeseen vaaratilanteessa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asua puolison kanssa yhdessä tai läheisesti yksilöllisesti suunniteltuna. Yhteisasumisen tulee perustua molempien asukkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asukkaita tyydyttävällä tavalla. Yksilölliseen suunnitteluun vaikuttaa hoitokotien paikka- ja huonetilanne sekä asiakkaiden omat toiveet.

Asumispalveluyksikkö vastaa asukkaan kodin siisteydestä. Siivoustyötä tekevällä henkilöstöllä on oltava 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 ja toimitaan ohjeistuksen mukaisesti jätteiden lajittelussa ja ongelmajätteiden asianmukaisessa käsittelyssä.

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

Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelma sekä rekisterit. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty. Vaarallisille aineille on oltava lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta.

Asumispalveluyksikössä on oltava riittävät henkilöstön toimisto- ja sosiaalitytöt.

16.10 Henkilöstövaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja henkilöstövaatimusten tulee täytyä kuten tämän Sääntökirjan luvussa 10.4 henkilökunnan pätevyysvaatimukset kuvattu. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asukkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstömitoitus ja vaatimukset määritellään vanhuspalvelulaissa (980/2012).

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito. Riittävä kielitaito edellyttää, että kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asukasta koskevat asiakirjamerkinnot.

Hoitajamitoituksella eli välittömällä hoitotyöllä tarkoitetaan todellista mitoitusta, joka perustuu

toteutuneisiin hoitotyöhön käytettyihin tunteihin. Palveluasumisessa välittömään asiakas- ja hoitotyöhön osallistuvan hoitajamitoituksen tulee olla 0,3 ja tehostetussa palveluasumisessa 0,62. Mitoituksen toteutuminen todennetaan 3 viikon jaksolta toteutuneesta työvuorolistasta toteutuneiden hoitotyön tuntien määrällä suhteutettuna asukasmäärään ja heidän 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 eli välilliseen hoitotyöhön (mm. siivous, pyykkihuolto, 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.

16.11 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. Palveluasumisessa perusmaksu sisältää tarvittavat turvajärjestelyistä aiheutuvat kustannukset.

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).

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

Asumispalveluyksiossa 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, eritetahrin poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen. Asumispalveluyksikössä on nimetty hygieniavastaava.

16.12 Rajoittamistoimenpiteet

Rajoittamistoimenpiteille, joissa puututaan asiakkaan itsemääräämisoikeuteen on aina oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamistoimista päätöksen tekee lääkäri. Rajoittamistoimien kuvaus ja käyttö tulee löytyä palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmista.

16.13 Palvelusetelin arvo asumispalveluissa

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

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

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.

Setelien maksimiarvot ja hintakatto vuonna 2021

Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa Rovaniemen kaupunki on asettanut palveluntuottamiselle **hintakaton**, joka palveluasumisessa 58€/vrk ja tehostetussa palveluasumisessa 110 €/vrk.

Palveluasuminen setelin maksimiarvo on 55 €/hoitovuorokausi**Tehostettu palveluasuminen setelin maksimiarvo on 105 €/hoitovuorokausi**

Kaupunki tarkistaa palvelusetelin arvot 2022 lukien perustuen enintään kuntien peruspalvelujen hintaindeksiin. Pistelukuna käytetään hinnanmuutosesitystä edeltävän kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukua, jota verrataan sen kalenterivuoden ensimmäisen vuosineljänneksen pistelukuun, jolloin hinnanmuutosesitys tehdään.

Eriyistä hoitoa vaativien asiakkaiden palvelusetelin arvoa voidaan harkinnalla 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 588€. Jäljelle jäävästä tulosta lasketaan asumisen tulosidonnainen omavastuuprosentti, mikä on palveluasumisessa 35% ja tehostetussa palveluasumisessa 45% huomioon otettavista tuloista. Enimmillään tulosidonnainen omavastuuosuus on 1500 €/kk:ssa.

Palveluasumisessa: $55\text{€} - (((\text{Bruttotulot} - 588\text{€}) \times 0,35\%) \times 12/365) = \text{Palvelusetelin arvo €}/\text{vrk}$

Tehostetussa palveluasumisessa: $105\text{€} - (((\text{Bruttotulot} - 588\text{€}) \times 0,45\%) \times 12/365) = \text{Palvelusetelin arvo €}/\text{vrk}$

Tuloina huomioidaan asiakkaan veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä verovapaat tulot, pois lukien asumistuki ja rintamalisä sekä tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavat sairaanhoito- ja tutkimuskulut (asiakasmaksulaki 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)

Hakemus palvelusetelituottajaksi

Hakemuslomake ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi (pdf-lomakkeen päivitys v. 2021 alkaen)

- Liite 1. Kopio Lapin aluehallintoviraston tai Valviran myöntämästä luvasta (Avin ohjeet luvanvaraisesta toiminnasta)
- Liite 2. Tilaajavastuuraportti tai tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset ja todistukset
- Liite 3. Todistus palveluntuottajan maksamista lakisääteisistä vakuutusmaksuista (Potilasvakuutuslaki 1.1.2021 alkaen)
- Liite 4. Palveluhinnat
- Liite 5. Selvitys alihankkijoista
- Liite 6. Henkilöstöluettelo (sääntökirjan liite 2)
- Liite 7. Toimintasuunnitelma
- Liite 8. Omavalvontasuunnitelma
- Liite 9. Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 10. Sopimus henkilötietojen käsittelystä ja rekisterinpidosta
- Liite 11. Sopimus potilastietojärjestelmien käytöstä sisältäen ohjeen ICT-laitteista ja palveluista

Sääntökirjan liitteet

Liite 1: 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.

Pa= Palveluasuminen

K= Kotihoito

Pä= Päivätoiminta

Palveluprosessin vastuut	Kunta	Palvelun- tuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Hakemus palveluiden piiriin			Pa K Pä	Asiakas Omainen Muu tahoa
Palvelutarpeen arvio ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen - palveluiden myöntämisen kriteerit ja siihen liittyvät mittarit (RAI, MMSE, CERAD ja GDS)	Pa K Pä	Pa K	Pa K Pä Pa K	Omaiset voivat osallistua Palvelutarpeen uudelleen arviointi vuosittain
Päätös palvelutarpeesta	Pa K Pä			
Päätös tarjota palveluseteliä	Pa K Pä			Setelin arvon laskeminen ja palvelutuottajien esittely asiakkaalle / myös vaihtoehdot
Päätös ottaa vastaan palveluseteli			Pa K Pä	
Palvelusetelin kirjoittaminen	Pa K Pä			Tarvittaessa setelin arvon korottaminen hakemuksesta
Sopimus tarjottavista palveluista		Pa K Pä	Pa K Pä	Kustannukset tarjottavista palveluista
Vastuuhoitajan nimeäminen		Pa K		

Palveluprosessin vastuut	Kunta	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Hoiva, Terveiden- ja sairaanhoito kotihoito sisältää kuntoutuksen		K		Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti
Hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittäminen ja tarpeen mukaan palvelutarpeen uudelleenarviointi		Pa K	Pa K	Vastuuhoitajan aloitteesta vähintään 6 kk välein RAI-arvion yhteydessä Omaiset voivat olla mukana.
Palveluasuminen Hoiva, terveyden- ja sairaanhoito päivittäin, sisältää kuntouttavan työotteen		Pa		Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.
Asiakkaan edunmukaisten tukien hakeminen			Pa K	Avustaminen: Hoitotuki, asumistuki, matkapalvelukortin hakemisessa
Lääkäripalvelut	Pa K			
Kuntoutus läheteellä	Pa K		Pa K	Ostettu kotikuntoutus läheteellä
Omaisille tiedottaminen vuorovaikutus		Pa K Pä		
Raportointi tilaajalle		Pa K Pä		Palvelukuvauksissa sovitusti ja lisäksi tarvittaessa
Asiakastyytyväisyys/ palautejärjestelmä	Pa K Pä	Pa K Pä		
Palvelutuotteiden arviointi ja kehittäminen	Pa K Pä	Pa K Pä	Pa K Pä	
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen	Pa K	Pa K	Pa K	
Apuvälineisiin ja hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	Pa K	Pa K		Erillisten ohjeiden mukaan palveluntuottaja tekee tilaukset ja toimittaa. Kunta maksaa hoitotarvikkeet.

Palveluprosessin vastuut	Kunta	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Yleiset hoito- ja kulutustarvikkeet		Pa K Pä		RR-, inr-, vs-, SaO2-mittari, injektioneulat ruiskut, riskijäteastiat, välineet perusensiappuu, hengityssuojaimet, käsihuuhe ja käsisaippua
Henkilöstön suojavälineet		Pa K Pä		Työasu Suojakäsineet ja suojaesiliinat Hengityssuojaimet, hiussuojat Kengänsuojat ja kumijalkineet Käsihuuhe, käsisaippua
Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannukset		Pa K	K	Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määritetään, miten annosjakelu toteutetaan
Viikkosiivous ja pyykkihuolto Loppusiivous kustannukset		Pa K	Pa	
Ateriamaksu			Pa K Pä	
Turvapuhelinmaksu	K		K	Erillinen palvelupäätös ja sopimus asiakkaan kanssa
Turvateknologia / hoitajankutsu		Pa		Sisältyy palveluun
Auttajakäynti	K	Pa	K	esim. yöpartio
Asiakaslaskutuksen toteuttaminen		Pa K Pä	Pa K Pä	Asiakas vastaa omavastuusuudestaan
Laboratorionäytteen ottovälineet	Pa K			Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laboratorioon		Pa K		
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	Pa K			Nord Lab
Virtuaalikäyntiin liittyvät laitteet	K		K	Asiakas maksaa vuokraa
Virtuaalikäyntiin liittyvä palveluntuottajan koulutus	K	K		

Palveluprosessin vastuut	Kunta	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Virtuaalikäynnin käyttäjäkoulutus asiakkaalle		K	K	
Palveluntuottajan toimitilat ja kalusteet		Pa K Pä		
ATK- ja ICT-laitteet + sovellukset	K	Pa K Pä		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	Pa K	Pa K Pä		Palveluntuottaja kirjaa ja vastaa kustannuksista. Erillinen ICT-hinnasto ja sopimus
Sovellusten pääkäyttäjäisyys	Pa K Pä			
RAI lisenssi		Pa		Integroitu Effica-Lifecare
Puhelin- ja sähköinen tiedonsiirto (sis.laitteen)		Pa K		
Matkakustannukset kun kyse palveluntuottajan tekemistä matkoista		K Pa	K	Kotihoidossa Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta, ajopäiväkirjan ja sääntökirjan ohjeen mukaan
Potilasrekisteri/Asiakasrekisteri	Pa K	Pa K Pä		Palveluntuottaja on rekisterin käyttäjä. Erillinen ohje henkilötietojen käsittelyehdot
Henkilökunnan perehdyttäminen	Pa K	Pa K Pä		mm. kunnan järjestelmät
Henkilökunnan täydennyskoulutus		Pa K Pä		

Liite 2: Henkilöstöluettelo

Palveluntuottaja:

Yhteyshenkilö ja -tiedot:

Nimi	Tutkinto/ vuosi	Muu tutkinto/ vuosi	Ammatilliset lisäkoulutukset	Esimieskokemus vähintään 1-vuosi
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Lääkehoidon osaaminen	Tietoturva Granite Partners	Potilastieto- järjestelmän ajokortti	Kanta- palveluiden verkkokoulu	Potilasturvalli- suus osaaminen
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Liite 3: Hakemus ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi

		HAKEMUS Ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi v. 2020 alkaen
Palvelutuotteet	Haemme palvelusetelituottajaksi seuraaviin palvelutuotteisiin: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. Omaishoito <input type="checkbox"/> 2. Kotihoito <input type="checkbox"/> 3. Kotihoito asumisyksikössä <input type="checkbox"/> 5. Palveluasuminen <input type="checkbox"/> 6. Tehostettu palveluasuminen 	
Palveluntuottajan tiedot	Palveluntuottajan nimi	Y-tunnus
	Osoite	www-osoite
	Toiminnan vastuhenkilö nimi	Nimike
	Puhelinnumero	Sähköpostiosoite
Hyväksymisen edellytykset on kuvattu Rovaniemen kaupungin ikäihmisten palveluiden palvelusetelin sääntökirjan kohdassa 9. Palvelusetelituottajaksi hakeminen Kotiin annettavien palvelujen ja asumispalvelujen sääntökirja 2020-		
Palveluntuottajan allekirjoitus	Sitoudun noudattamaan sääntökirjaa ja vakuutan antamani tiedot oikeiksi _____ .20 _____ Paikka Aika Toiminnan vastuuhenkilön allekirjoitus	
Hakemuksen liitteet	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. Kopio Lapin aluehallintoviraston tai Valviran myöntämästä luvasta <input type="checkbox"/> 2. Tilaajavastuuraportti tai Tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset ja todistukset <input type="checkbox"/> 3. Todistus palveluntuottajan maksamista lakisääteisistä vakuutusmaksuista Potilasvahinkolaki (585/1986) <input type="checkbox"/> 4. Palveluhinnat/palveluhinnasto <input type="checkbox"/> 5. Selvitys alihankkijoista <input type="checkbox"/> 6. Henkilöstöluettelo (nimi ja ammattinimike) <input type="checkbox"/> 7. Toimintasuunnitelma <input type="checkbox"/> 8. Omavalvontasuunnitelma <input type="checkbox"/> 9. Lääkehoitosuunnitelma <input type="checkbox"/> 10. Sopimus henkilötietojen käsittelystä ja rekisterinpidosta <input type="checkbox"/> 11. Sopimus potilastietojärjestelmien käytöstä (sis. Ohje ICT-laitteista ja palveluista) 	
Lisätietoa	Omaishoito p. 016 322 2568	Kotihoito p. 016 322 8341
	Asumispalvelut p. 016 322 8316	
Hakemuksen palautus	Postitse: Rovaniemen kaupunki, Kirjaamo PL 8216 96101 Rovaniemi	Sähköpostitse turvapostina kirjaamoon: https://turvaposti.rovaniemi.fi -linkissä ohje turvapostin lähettämisestä, merkitse kohtaan "osoite, johon lähetyks laitetään": kirjaamo@rovaniemi.fi

Hakemus ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi

Hakemuslomake päivitetään v. 2021 lautakunnan päätöksen mukaisesti.

Liite 4: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Rovaniemen kaupungin henkilötietojen käsittelyn ehdot sosiaalihuollon asiakirjoista ja potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta ostopalveluissa (tulossa linkki pdf-tiedostoon rovaniemi.fi-sivustolle)

Liite 5: Arkistointiohje

Arkistointiohje (tulossa linkki pdf-tiedostoon rovaniemi.fi-sivustolle)

Liite 6: Ohje ICT-laitteista ja palveluista

Rovaniemen ohje ICT-laitteista ja palveluista/sopimus
Hintaliite ICT-laitteet ja palvelut (tulossa linkki pdf-tiedostoihin rovaniemi.fi-sivustolle)

Liite 7: Rovaniemen kaupungin ikäihmisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet

Rovaniemen kaupungin ikäihmisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet

Liite 8: Harkinnanvaraiset asiakasmaksut

Kotihoidon ja sosiaalihuoltolain mukaisen palveluasumisen harkinnanvaraiset asiakasmaksut (tulossa linkki pdf-tiedostoon rovaniemi.fi-sivustolle) Ikäihmisten palvelujen asiakasmaksut

Liite 9: Apuvälineohje

Apuvälineohje (tulossa linkki pdf-tiedostoon rovaniemi.fi-sivustolle)

Apuvälinepalvelut

Liite 10: Hoitotarvikkeiden jakeluohje

Rovaniemen kaupungin hoitotarvikkeiden jakeluohje

Hoitotarvikejakelu

Liite 11: Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2020-2022, ikäihmisten palvelualue

Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2020-2022, ikäihmisten palvelualue (tulossa linkki pdf-tiedostoon rovaniemi.fi-sivustolle)

Linkkiluettelo (A-Ö)

Linkit täydennetään tähän teknisenä korjauksena ltk:n käsittelyn jälkeen

Apuvälinepalvelut ohje (tulossa linkki)

Harkinnanvaraiset asiakasmaksut (tulossa linkki)

Lainsäädäntö

[Arvonlisäverolaki 1501/1993](#)

[Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994](#)

[Ennakkoperintälaki 1118/1996](#)

[Hallituksen esitys HE 20/2009 Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta](#)

[Kansanterveyslaki 66/1972](#)

[Kuluttajansuojalaki 38/1978](#)

[Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012](#)

[Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016](#)

[Laki kansaneläkeindeksistä 456/2001](#)

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)

[Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007](#)

[Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994](#)

[Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006](#)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Pelastuslaki 379/2011

Potilasvahinkolaki 585/1986 kumottu 31.12.2020 alkaen

Potilasvakuutuslaki 948/2019 1.1.2020 alkaen

Sosiaalihuoltoasetus 607/1983

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Tietosuojalaki 1050/2018

Yleinen tietosuoja-asetus GDPR

JulkiTerhikki / JulkiSuosikki

OmaVaana kirjautuminen

Rovaniemen kaupungin ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Vaana