

---

# IKÄÄNTYNEIDEN TAVALLISEN JA TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN SÄÄNTÖKIRJA

---

2019



PIEKSÄMÄEN KAUPUNKI  
Perusturvalautakunta

<b>JOHDANTO</b> .....	4
<b>I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA</b> .....	6
<b>1. MÄÄRITELMÄT TÄSSÄ SÄÄNTÖKIRJASSA</b> .....	6
<b>2. PIEKSÄMÄEN KAUPUNGIN VELVOITTEET</b> .....	6
<b>3. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS</b> .....	7
<b>4. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET</b> .....	7
<b>5. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT PSOP-JÄRJESTELMÄÄN:</b> .....	11
<b>6. ASIAKKAAN ASEMA</b> .....	12
<b>7. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET</b> .....	12
<b>8. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT</b> .....	13
<b>8.1 Oikaisu/hyvitys</b> .....	13
<b>8.2 Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä</b> .....	13
<b>8.3 Sopimuksen purku</b> .....	14
<b>8.4 Vahingonkorvaus</b> .....	14
<b>8.5 Reklamaatio ja palaute</b> .....	14
<b>8.6 Eriomielisyyksien ratkaiseminen</b> .....	14
<b>9. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA</b> .....	15
<b>9.1 Rekisterin pito</b> .....	15
<b>9.2 Tietoturvaloukkaus</b> .....	16
<b>9.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys</b> .....	17
<b>10. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNNÄN EHTOJEN RIKKOMINEN JA HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN</b> .....	17
<b>10.1 Hyväksynnän ehtojen rikkominen</b> .....	17
<b>10.2 Sopimussakko</b> .....	18
<b>10.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen</b> .....	18
<b>11. VEROTUS</b> .....	19
<b>11.1 Tuloverotus</b> .....	19
<b>11.2 Arvonlisäverotus</b> .....	20
<b>12. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS</b> .....	21
<b>13. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN</b> .....	21
<b>II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA</b> .....	23
<b>14. YLEISTÄ IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUISTA JA SÄÄNTÖKIRJAN SOVELTAMISALA</b> .....	23
<b>14.1 Palvelusetelijärjestelmä</b> .....	23

14.2 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi .....	24
14.3 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo .....	24
14.4 Palvelun ajankohta .....	24
14.5 Tilaajan antamat tiedot palveluntuottajalle.....	24
<b>15. PALVELUSETELIASIAKKAAT .....</b>	<b>25</b>
15.1 Tavallisen palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein:.....	25
15.2 Tehostetun palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein: .....	25
<b>16. PALVELUSETELI.....</b>	<b>25</b>
16.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin sisältö .....	25
16.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö .....	26
<b>17. PALVELUNTUOTTAJAN HINTA .....</b>	<b>29</b>
<b>18. TAVALLISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN .....</b>	<b>30</b>
18.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet .....	30
18.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen .....	30
<b>19. TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN .....</b>	<b>31</b>
19.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet.....	31
19.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen .....	31
<b>20. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....</b>	<b>31</b>
<b>21. PALVELUSOPIMUS .....</b>	<b>32</b>
<b>22. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET .....</b>	<b>32</b>
22.1 Tilat ja välineet.....	32
22.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset .....	33
22.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	35
22.4 Palvelun sisältö .....	36
22.5 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja .....	37
22.6 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....	38
22.7 Seuranta ja valvonta .....	39
22.8 Palvelun peruuntuminen .....	40
22.9 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö .....	41
22.10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	41
22.11 Palvelun virhe .....	41
22.12 Vahingonkorvausvelvollisuus .....	42
22.13 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	42

22.14 Laskutus.....	42
<b>23. TILAAJAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA.....</b>	<b>43</b>
23.1 Tilaajan laadunvalvontatoimenpiteet.....	43
23.1.1 Palveluseurantakokoukset .....	43
23.1.2 Tietopyynnöt.....	44
23.1.3 Huomautusmenettely.....	44
23.2 Tilaajan antama koulutus .....	45
23.3 Huomautusmenettelystä aiheutuvat kustannukset.....	45

## JOHDANTO

Tämä palvelusetelisääntökirja sisältää Pieksämäen kaupungin perusturvan palvelueteleillä tuotettavat palvelut, palveluiden ehdot ja palveluntuottajiksi hakeutuvien palveluntuottajien hyväksymiskriteerit.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/ tai terveyspalveluntuottajien oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Pieksämäen kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi.

Sääntökirjassa Pieksämäen kaupunki asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009, myöhemmin palvelusetelilaki) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajalle. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelillä toteuttavien palveluiden tuottajaksi. Palvelusetelilaki (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Pieksämäen kaupungin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Pieksämäen kaupungin ylläpitämästä palvelusetelilyrittäjäluelestosta.

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

Palvelusetelijärjestelmässä Pieksämäen kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Pieksämäen kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

Sääntökirja päivitetään asiakaseteleiden sääntökirjaksi, mikäli laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa hyväksytään. Samassa yhteydessä sääntökirjaan tehdään uudistettujen lakien vaatimat muutokset.

Palvelusetelit toimivat palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä PSOP:ssa osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, 20.2.2019 alkaen.

## **I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA**

### **1. MÄÄRITELMÄT TÄSSÄ SÄÄNTÖKIRJASSA**

- Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta
- palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Pieksämäen kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset Pieksämäen kaupungin ennalta määräämään arvoon asti.
- Tulosidonnainen palveluseteli tarkoittaa asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen vaikutusta setelin arvoon.
- Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Pieksämäen kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- Tilaajalla tarkoitetaan Pieksämäen kaupunkia.
- Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse, esim. kampaamopalvelut.

### **2. PIEKSÄMÄEN KAUPUNGIN VELVOITTEET**

1. Hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Pieksämäen kaupungin myöntämää palveluseteliä.
2. Ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.
3. Pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä osoitteessa [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi).

4. Neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien yrittäjien tiedot sekä eri vaihtoehdot yrittäjien palveluista asiakkaalle.
5. Valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Pieksämäen kaupunki valvoo, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle sääntökirjan yleisessä ja palvelukohtaisessa osassa asetetut vaatimukset.
6. Peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. On palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien ja asiakasasiakirjojen tietosuojasetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.
8. Vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus tai korjaamispyynnön suoraan Pieksämäen kaupungille.
9. Järjestää palveluntuottajille vähintään yhden kehittämistapaamisen vuosittain.

### **3. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS**

Pieksämäen kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla.

Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

### **4. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET**

Palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.



Palveluntuottaja:

1. Täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on tehnyt hakemuksen PSOP-järjestelmään yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta Pieksämäen kaupungille.
2. On merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (=Valveri) tai on merkittynä Pieksämäen kaupungin omaan rekisteriin (sosiaalipalveluna tuotettava kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja).
3. On rekisteröitynyt kaupparekisteriin.
4. On merkitty ennakkoperintärekisteriin.
5. On merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yrityksessä on enemmän kuin kaksi työntekijää.
6. Huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.
7. On ottanut ja sitoutuu pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen, joiden vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan vakuutuskirjat tilaajan tai asiakkaan tutustuttavaksi.
8. On selvittänyt tai sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
9. Sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.
10. On huolehtinut verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
11. Noudattaa kaikkea palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

12. Vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
13. Huolehtii siitä, että palveluntuottajalla on sekä omavalvontasuunnitelma (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011) että tietoturvan omavalvontasuunnitelma ja antaa luvan niiden laittamiseen Pieksämäen kaupungin nettisivuille. Kahdessa tai useammassa toimipaikassa palvelua tuottava terveydenhuollon palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toiminnan laadun varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma (laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Uuden palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.
14. Sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan yleissitovia työehtosopimuksia.
15. Sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.
16. Pitää yllä Pieksämäen kaupungin lukuun asiakasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään ja sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, sekä toimii Pieksämäen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. EU:n tietosuojasetus (2018), tietosuojalaki (1050/2018), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.)
17. Markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
18. Nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. Sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Pieksämäen kaupungin kutsumaan kehittämistapaamiseen vuodessa.
20. Tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. Suostuu siihen, että palveluntuottajan yhteystiedot ovat julkisesti nähtävillä. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Vertailukelpoisen tavan Pieksämäen kaupunki määrittelee palvelukohtaisesti.

22. Sitoutuu ilmoittamaan kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat palvelujen tuottamiseen (esimerkiksi palvelukatkot, muutokset yhteystiedoissa, vastuuhenkilöissä, yrityksen omistuksessa, hoitoon pääsy tiedoissa) Pieksämäen kaupungin palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle sekä ilmoittamaan muutoksista lupaviranomaisille ja PSOP-järjestelmään yksityisestä terveydenhuollosta sekä yksityisistä sosiaalipalveluista annettujen lakien edellyttämällä tavalla.
23. Sitoutuu perehtymään aina asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä. Mikäli hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole mahdollista saada asiakkaalta, palveluntuottaja sitoutuu aina selvittämään asiakkaan hoitoa koskevat tiedot muulla tavoin joko asiakkaalta, omaiselta tai palvelusetelin myöntäjältä. Hoito- ja palvelusuunnitelma on pohja asiakkaan hoidolle ja Pieksämäen kaupungilla on oikeus tarkistaa hoito- ja palvelusuunnitelmat tarpeen mukaan.
24. Tarkistaa sosiaali/terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyyden Suosikki/Terhikki rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005), sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Pieksämäen kaupungin palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. Mikäli käyttää alihankkijoita, ilmoittaa etukäteen ennen aloittamista käyttämänsä alihankkijat ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Huolehtii hyväksymiskriteerien täytymisestä myös heidän osaltaan. Pieksämäen kaupungilla on oikeus olla hyväksymättä alihankkijaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava alihankkijoiden tiedot PSOP-järjestelmässä.
26. Ei tule saada STEA:n (sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelueteleillä tuotettaviin palveluihin.
27. Sitoutuu noudattamaan Pieksämäen kaupungin määrittämiä yksittäiseen palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia. Palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.
28. On nimennyt potilasasiamiehen, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö ja ohjaa tarvittaessa asiakasta sosiaaliasiamiehen palvelujen piiriin.
29. Huolehtii että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, josta ilmenee yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva sekä mahdollinen logo
30. On Tilaajavastuun luotettava kumppani –jäsen

## **5. TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT PSOP-JÄRJESTELMÄÄN:**

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja toimittaa Pieksämäen kaupungille seuraavat asiakirjat PSOP-järjestelmään sekä yrityskohtaisesti että toimipaikkakohtaisesti:

Tilaajavastuun luotettava kumppanin kautta tulevat automaattisesti järjestelmään yritykseltä:

- Selvitys yrityksen merkitsemisestä ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvolisävelvollisen rekisteriin, eli YTJ-ote
- Kaupparekisteriote
- Verovelkatodistus
- Todistus TyEL-vakuutusmaksuista
- Selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys lakisääteisen työterveyshuollon järjestämisestä

Toimipaikkakohtaisesti toimitettavat liitteet:

- AVI:n tai Valviran lupa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta
- AVI:n tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Hygieniäkäytännön kuvaus
- Kielitodistus
- Lääkehoitosuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelukuvaus
- Pelastussuunnitelma
- Pelastusviranomaisen lausunto
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Rakennusvalvonnan viranomaisen lupa
- Rekisteriseloste
- Toimintasuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus
- Ympäristöterveydenhuollon viranomaisen lausunto

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhat lukuun ottamatta todistusta Avin, Valviran tai Pieksämäen kaupungin rekisteriin merkitsemisestä ja omavalvontasuunnitelmaa.

## **6. ASIAKKAAN ASEMA**

Asiakkaalla on oikeus saada Pieksämäen kaupungilta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus saada Pieksämäen kaupungilta ohjausta palvelusetelin käytössä. Asiakkaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä Pieksämäen kaupungin palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänen palvelunsa turvataan muulla tavalla, kuten esimerkiksi Pieksämäen kaupungin omana toimintana tai ostopalveluna. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lakien säännökset.

## **7. MUISTUTUKSET, KANTELUT, VAHINKOILMOITUKSET JA ASIAKASPALAUTTEET**

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun ja vahinkoilmoituksen tekemiseen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Pieksämäen kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Pieksämäen kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Pieksämäen kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinko-ilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä

mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Pieksämäen kaupungille vähintään puolivuositain.

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaaliasiamiehen palveluja. Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla.

## **8. ASIAKKAAN OIKEUSSUOJAKEINOT**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Pieksämäen kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti.

Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

### **8.1 Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### **8.2 Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun-tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Pieksämäen kaupungille. Jos Pieksämäen kaupunki hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **8.3 Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

### **8.4 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 vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen 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 toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### **8.5 Reklamaatio ja palaute**

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.

Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Pieksämäen kaupunki ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

### **8.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla.

Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## **9. ASIAKASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA**

Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

### **9.1 Rekisterin pito**

Pieksämäen kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelyssä säädetään.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat säädösten edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste,

palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.).

Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan.

Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU)2016/679 mukaiselle vaatimustasolle.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöh. julkisuuslaki, tietosuoja-asetus ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Pieksämäen kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

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

asiakasasiakirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Pieksämäen kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Pieksämäen kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Pieksämäen kaupunki kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Pieksämäen kaupunki ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokietojen seurantaan Pieksämäen kaupungin lukuun

palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan

lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.



Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

## **9.2 Tietoturvaloukkaus**

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

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

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

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

### **9.3 Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys**

Pieksämäen kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun järjestämisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä.

Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas-asiakirjamerkinnot toimitetaan paperisena tulosteena.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Pieksämäen kaupungin omaan asiakasrekisteriin viimeistään palvelusetelillä tuotetun hoidon/hoivan päätyttyä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Pieksämäen kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina tai sähköisen tiedonsiirron mahdollistuessa Pieksämäen kaupungin asiakastietojärjestelmään edellisen vuoden hoitajakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Pieksämäen kaupungille. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja ei saa käyttää tilaajalle kuuluvaa asiakasta koskevaa tietoa tai asiakirjaa, ellei palveluntuottajalla ole lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta tiedon käyttämiseen.

## **10. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNNÄN EHTOJEN RIKKOMINEN JA HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN**

### **10.1 Hyväksynnän ehtojen rikkominen**

Jos palveluntuottaja syyllistyy tämän sääntökirjan kohdassa 11. kappaleessa kuvattuun tai muuhun hyväksynnän ehtojen rikkomiseen, hyväksynnän myöntäjällä on oikeus joko määrätä sopimussakko tai peruttaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi kyseisen palvelun osalta.

Sopimusrikkomus syntyy, kun palveluntuottajalle asetettujen palvelupoikkeamien määrä on kolme tai suurempi.

Sopimusrikkomus voi syntyä myös suoraan kun

- palveluntuottajan toiminnassa havaitaan vakava puute, virhe, tuottamuksellisuus tai laiminlyönti
- palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja
- palveluntuottaja rikkoo tämän sääntökirjan ehtoja tai vaatimuksia toistuvasti
- palveluntuottaja laiminlyö sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa
- palveluntuottaja syyllistyy muuhun sääntökirjassa mainittuun sopimusrikkomukseen

## **10.2 Sopimussakko**

Palveluntuottaja on velvollinen suorittamaan sopimussakkoa kustakin sopimussakkoon oikeuttavasta tapahtumasta. Sopimussakkoon oikeuttavana tapahtumana pidetään sitä, että

1. tilaajalle on syntynyt oikeus keskeyttää palvelun käyttäjien sijoittaminen palveluntuottajalle huomautusmenettelyn johdosta
2. palveluntuottaja rikkoo salassapito ja henkilötietojen käsittelymääräyksiä
3. palveluntuottajan suoritusta rasittaa jokin sopimuksen purkamisperuste

Sopimussakon määrä on kymmenen (10) prosenttia palveluntuottajan kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus sopimussakkoon on syntynyt tai huomautusmenettelyn johdosta syntyneen keskeytyksen ajalta. Sopimussakon suorittaminen ei rajoita tilaajan oikeutta vaatia palveluntuottajalta korvausta vahingosta sopimussakon ylittävältä määrältä.

## **10.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen**

Hyväksynnän myöntäjällä on aina mahdollisuus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli palveluntuottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos palveluntuottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa palveluntuottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita. Hyväksynnän myöntäjällä on oikeus purkaa palveluntuottajan hyväksyntä palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaika tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

Pieksämäen kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä toimia palvelusetelipalveluntuottajana ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluseteli palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Pieksämäen kaupungin kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjanvaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietoa yrityksestä
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## **11. VEROTUS**

### **11.1 Tuloverotus**

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

## 11.2 Arvonlisäverotus

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
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity

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

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelun antajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen Pieksämäen kaupungille
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

## **12. SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS**

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Pieksämäen kaupungin palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palveluntuottaja ja Pieksämäen kaupunki sitoutuvat pitämään salassa toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot sikäli kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

## **13. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko sääntökirjan hyväksyy aina Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta. Pieksämäen kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan yleisen osan ja palvelusetelin arvon määrän muutokset hyväksyy Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta. Palvelukohtaisten osien täsmennykset ja työkäytäntöjen muutokset hyväksytään tulosaluekohtaisesti.

Pieksämäen kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Pieksämäen kaupungille kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Pieksämäen kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Pieksämäen kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjan kohdassa 11 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Pieksämäen kaupungin omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Pieksämäen kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. 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 palvelusetelipalveluntuottajaa.

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

## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

### 14. YLEISTÄ IKÄÄNTYNEIDEN ASUMISPALVELUISTA JA SÄÄNTÖKIRJAN SOVELTAMISALA

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 21 § mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Pieksämäen kaupungin ikääntyneiden palvelut järjestävät tavallisen- ja/tai tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Pieksämäen kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

#### 14.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi) -portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu ikääntyneiden tavallisen- ja/tai tehostetun palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa poissaolot kuukausiraporttiin, joka tehdään seuraavan kuun 5. päivään mennessä.



PSOP-järjestelmässä asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluneuvon työntekijä auttaa valinnassa. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

#### **14.2 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi**

Pieksämäen kaupunki myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

#### **14.3 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo**

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja voimassaolo kuukausikohtainen. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelusetelin sisältö ja voimassaoloaika.

Mikäli palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnetyt setelit parastapalvelua.fi -portaalista jo ennen palvelun alkamista.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti (Palvelusetelilaki 569/2009).

#### **14.4 Palvelun ajankohta**

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan Pieksämäen kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun alkamisen ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana. Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun välittömästi asiakkaan muutettua asumisyksikköön.

#### **14.5 Tilaajan antamat tiedot palveluntuottajalle**

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja potilastiedot. Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

## **15. PALVELUSETELIASIAKKAAT**

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät tavallisen palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet. Tavoite on, että palveluseteli on mahdollisimman monelle asiakkaalle taloudellisesti mahdollinen vaihtoehto. Palveluohjauksen merkitys on erittäin keskeinen palvelusetelitoiminnassa. Palveluohjauksen yhteydessä asiakkaan tilanne kartoitetaan yhdessä asiakkaan, ja tarvittaessa omaisen tai edunvalvojan kanssa. Asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita. Pieksämäen kaupunki järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti. Mikäli asukas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä vaatii.

### **15.1 Tavallisen palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein:**

- 1) Lisääntynyt asumisen tuen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- 2) Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen keinoin: jatkuva avun tarve, valvonta ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa sekä sairaanhoidollista apua sisältäen lääkeshoidon.
- 3) Asiakkaalla ei ole perusteltua ympärivuorokautisen hoivan tarvetta.

### **15.2 Tehostetun palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein:**

- 1) Jatkuva ympärivuorokautinen hoidon, hoivan ja valvonnan tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella.
- 2) Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä tavallisen / tuetun palveluasumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi.
- 3) Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon.

## **16. PALVELUSETELI**

### **16.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin sisältö**

Tavallinen palveluasuminen sisältää hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat.

### **ASUMINEN**

Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi.

Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

## HOIVA JA HOITO

Kuntouttava, toimintakykyä tukeva työote/ asukkaan aktivointi

- Kuntouttava työote kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat

Asukas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa

- Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma palveluntuottajan toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan puolen vuoden välein tai tarvittaessa tilanteen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten /asioiden hoitajan kanssa.
- Tavallisessa palveluasumisessa asukas saa hoitoa ja hoivaa palvelutalon henkilöstöltä aamu- ja iltavuorojen aikana. Asiakas saa tarvittaessa yhteyden henkilökuntaan turva- /hoitajakutsujärjestelmän kautta
- Yöllä asiakas saa tarvittaessa apua turvapuhelimen välityksellä
- Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen
- Ravitsemustilan seuranta

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huolehditaan

- Hygieniasta, suuhygieniasta
- Suihkutuksesta tai saunotuksesta asiakkaan tarpeen mukaan sekä ihon, hiuksien ja kynsien hoito
- Pukeutumisesta
- Lääkehoidon toteuttamisesta: lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus
- Terveystilan seurannasta ja hoidosta

## SIIVOUS JA VAATEHUOLTO

- Kevyt päivittäissiistiminen ja vaatehuolto

### 16.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö

Tehostettuun palveluasumiseen sisältyvät ympärivuorokautiset hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat.

## ASUMINEN

- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

## **HOIVA JA HOITO**

### Kuntouttava työote/ asukkaan aktivointi

- Kuntouttava työote kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat
- Asukas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa

### Ympäri vuorokautinen hoito, turva ja huolenpito sekä voinnin seuranta

- Tehostetun palveluasumisen asiakkaan palvelutarve on jatkuva ja ympärivuorokautinen.
- Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma palveluntuottajan toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan puolen vuoden välein tai tarvittaessa tilanteen muuttuessa
- Vuorokauden aikana sovittujen asiakaskäyntien välillä henkilökunta on lisäksi saatavilla turva- /hoitajakutsujärjestelmän kautta
- Yöllä (klo 22.00 - 07.00) hoitajien käynnit tarpeen mukaan
- Ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen
- Ravitsemustilan seuranta

### Henkilökohtainen hygienia

- Hygieniasta huolehditaan päivittäin aamu- ja iltapesuilla
- Suihkutuksesta tai saunotuksesta asiakkaan tarpeen mukaan sekä ihon, hiuksien ja kynsien hoito
- Suuhygieniasta huolehtiminen päivittäin

### Pukeutuminen

- Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan

### Lääkehoidon toteuttaminen

- Lääkkeiden jakaminen
- Lääkkeiden antaminen valvotusti
- Lääkehoidon seuranta ja arvioiminen
- Reseptien uusiminen
- Lääkkeiden tilaus

## Terveydentilan seuranta ja hoito

- Terveydentilan ja voinnin seuranta päivittäin
- Sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet
- Konsultointi ja yhteistyö omalääkärin ja perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen

## Kuntoutus

- Henkilökunnan toteuttama ohjaus ja neuvonta arjessa, kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti
- Yksilöllistä tai ryhmämuotoista kuntoutusta viikoittain
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa
- Apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnon tarkastus

## Sosiaalinen ja henkinen tuki

- Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- Jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- Yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille

## Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- Asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

## **ATERIAPALVELU**

Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat huomioiden mahdolliset erityisruokavaliot:

- aamupala
- lounas
- päiväkahvi/välipala
- päivällinen
- iltapala

## Ateriapalvelulle asetettavat vaatimukset

- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset

löytyvät internet osoitteesta:

<http://www.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/Ravitsemussuositusivu.htm>

- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti
- Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä

### **SIIVOUSPALVELU**

Siivouspalvelulla varmistetaan toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpitäminen.

- Siivous tapahtuu pääsääntöisesti arkipäivisin, tarvittaessa myös muina aikoina
- Palveluntuottaja vastaa kaikista talon tilojen siivouksista ja että tilat sekä asunnot ovat siistejä ja hygieenisinä

### **VAATEHUOLTOPALVELU**

- Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat
- Vaatteiden silitys ja pienehköt korjaustoimet tehdään tarvittaessa

### **RAHA-ASIAT JA ETUUDET**

Raha-asiat

- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse/ hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja

Etuudet

- Asukkaan etuuksissa avustaminen, mm. toimeentulotuki, KELA:n etuudet, sosiaaliturvaetuudet
- Edunvalvojan hakeminen tarvittaessa

## **17. PALVELUNTUOTTAJAN HINTA**

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Pieksämäen kaupungin määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi alentaa tapauskohtaisesti. Hinnat ovat esillä PSOP-järjestelmässä.

## **18. TAVALLISEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN**

### **18.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet**

Palveluseteli on tulosidonnainen ja Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta tarkistaa arvon vuosittain.

Palvelusetelin arvo määritetään asiakaskohtaisesti tarkoitukseen laaditulla laskurilla. Palvelusetelin arvoa laskurilla määriteltäessä

- huomioidaan asiakkaan vastaavat tulot kuin kotihoidon kunnallista asiakasmaksua määritettäessä
- huomioidaan asiakkaan asumiskustannukset (vuokra sisältäen sähkön ja veden, asumistuki vähennettynä)
- Palvelusetelin arvon määrittämisessä käytetään hyväksi laskennallista enimmäisvuokraa ja enimmäispalvelusetelin hintaa. Enimmäisvuokra määritellään Kansaneläkelaitoksen kulloinkin voimassa olevan asumistuen normiston (hyväksytyt neliöt/enimmäisvuokra ym.) rajoissa. Vuonna 2019 vuokran enimmäismäärä 554€/kk
- Palvelun hinta on palveluntuottajan ilmoittama hinta ja vuokra
- Palvelusetelin arvo on enintään 2310,4 euroa/kk (76 €/vrk).

### **18.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen**

Jos asiakas valitsee palveluntuottajan, jonka perimä vuokra eikä palvelun hinta ylitä edellä määriteltyä enimmäismäärää, muodostuu asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus saman suuruiseksi kuin kunnallisen palvelun asiakasmaksu.

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää enimmäismäärän, muodostuu asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kunnallista asiakasmaksua korkeammaksi. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy Pieksämäen kaupungin palvelujen piiriin. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka. Paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

## **19. TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN OMINAISUUDET, SEN ARVO JA OMAVASTUUOSUUDEN MÄÄRÄYTYMINEN**

### **19.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet**

Palveluseteli on tulosidonnainen ja Pieksämäen kaupungin perusturvalautakunta tarkistaa arvon vuosittain. Palvelusetelin arvo määritetään asiakaskohtaisesti tarkoitukseen laaditulla laskurilla.

Palvelusetelin arvoa laskurilla määriteltäessä

- huomioidaan asiakkaan vastaavat tulot kuin kunnallista laitoshoidon asiakasmaksua määritettäessä
- huomioidaan asiakkaan asumiskustannukset (vuokra sisältäen sähkön ja veden, asumistuki vähennettynä). Enimmäisvuokra määritellään Kansaneläkelaitoksen kulloinkin voimassa olevan asumistuen normiston (hyväksytyt neliöt/enimmäisvuokra ym.) rajoissa. Vuonna 2019 vuokran enimmäismäärä 554€/kk.
- Palvelusetelin arvo on enintään 3344 euroa/kk (110 €/vrk).

Palvelusetelin arvon määrittämisessä käytetään hyväksi laskennallista enimmäisvuokraa ja enimmäispalvelusetelin hintaa.

### **19.2 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen**

Jos asiakas valitsee palveluntuottajan, jonka perimä vuokra eikä palvelun hinta ylitä edellä määriteltyä enimmäismäärää, muodostuu asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus saman suuruiseksi kuin kunnallisen palvelun asiakasmaksu. Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää enimmäismäärän, muodostuu asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kunnallista asiakasmaksua korkeammaksi. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy Pieksämäen kaupungin palvelujen piiriin. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka. Paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

## **20. PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ**

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)



6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
7. Työturvallisuuslaki (738/2002)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
9. Tietosuojalaki (1050/2018)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
13. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
14. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
15. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
16. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
17. Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (22.12.2006/1233)

## **21. PALVELUSOPIMUS**

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun- ja/tai tavallisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta.

## **22. PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET**

### **22.1 Tilat ja välineet**

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan, luvanvarainen palveluala: vanhusten tehostettu palveluasuminen tai ilmoituksenvarainen toiminta: vanhusten tavallinen palveluasuminen. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, terveystarkastaja). Toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan ja yksilöllisen kuntoutumisen.

Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma sekä turvallisuus selvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.

Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

Asiakshuoneet ja wc:t ovat inva-mitotettuja. Jokaisella asiakkaalla on käytössä vähintään 15-20 m<sup>2</sup> suuruinen huone. Palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää, seuraavat apuvälineet:

- hoitosängyn nousutukineen
- vuodepöydän
- kääntöpatjat ja liukulakanat
- henkilönosturit ja liinat
- kallistettavan suihkutuolin
- painehaavapatjat (vaihtuvapaineiset ja viskoelastiset)
- geriatriiset tuolit

Hoitosänky ja yöpöytä sisältyvät vuokraan. Muutoin asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

Mikäli asiakas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä edellyttää.

Yksikössä on mahdollisuus eristyksen järjestämiseen asukashuoneessa esim. epidemian tai sairaalabakteeritartunnan saaneiden hoitamiseksi.

Tehostetussa palveluasumisessa muistisairaille tulee olla kodinomainen, ryhmäkotityyppinen yksikkö, jossa asiakkaiden on mahdollista vapaasti ja turvallisesti liikkua yksikön sisällä. Yksikössä tulee olla selkeä huonejako ja yhteiset tilat. Kulunvalvonta tulee olla järjestetty muistisairaille tarkoitettussa yksikössä. Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan.

Lähtökohtana on, että muistisairaiden koko on enintään 10–15 asukaspaikkaa. Jos toimintayksikkö on isompi, niin se jaetaan osastoihin/soluihin edellä mainitun kokoisiksi yksiköiksi.

## **22.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset**

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Pieksämäen kaupungin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Tavallisen- ja tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali-

ja/tai terveystieteen koulutus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja). Yksikön vastuuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön. Tavallisessa ja tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa. Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisten henkilökunnan poissaolojen aikana mitoituksessa vaatimus tulee täyttyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja). Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Asumisyksiköissä noudatetaan Pieksämäen kaupungin lääkehoito -suunnitelmaa. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtaidoista. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu

koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on tarkasti määritelty.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki -rekisteristä.

Lähihoitajat, kodinhoitajat ja kehitysvammaisten hoitajat samoin kuin sosiaalityöntekijät, sosionomit ja geronomit ovat sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös PSOP-järjestelmään.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon PSOP-järjestelmässä.

### **22.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii suunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asiakkaan selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan suunnitelman tilaajalle viimeistään kuukauden sisällä asumisen alkaessa.

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä asukkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa.

Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä tilaajaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asukkaan

palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tilaajalle. Tilaajalla on oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta toimintakykymittarilla (Rai, Ravatar tai MMSE). Tilaaja varaa mahdollisuuden ottaa käyttöön sopimusaikana uuden valtakunnallisen toimintakykymittarin, johon tarjoajan tulee sitoutua.

## **22.4 Palvelun sisältö**

### Ruokahuolto

Palvelun tuottaja sitoutuu tarjoamaan asiakkaalle täysihoitoruokailun. Täysihoitoruokailu koostuu seuraavista aterioista:

- aamiainen
- lounas
- välipala
- päivällinen
- iltapala

Aterioita ei saa yhdistää. Palveluntuottaja varmistaa, että sosiaalihuollon lainsäädännön ja laatusuosituksen ja ikäihmisten palvelujen valvontaohjelmien mukaiset kriteerit täyttyvät ruokahuollon osalta.

Palveluntuottajalta edellytetään, että

- asiakkailla on mahdollisuus siirtyä yhteisiin tiloihin ruokailemaan. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa. Ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa
- asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h
- asiakkaille on saatavilla tarvittavia välipaloja (mm. yöpala tehostetussa palveluasumisessa)
- asumisyksikössä tarjotaan lääkärin määräämät erityisruokavaliot
- asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan tarpeen mukaan säännöllisesti
- asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa

Palveluntuottajan tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisua ja ohjeistusta Ravitsemussuosituksen ikääntyneille 2010 ruokahuollon toteutuksessa sekä suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin (VRN 2010).

Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palveluntuottajalta.

#### Siisteys ja vaatehuolto

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.

Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

#### **22.5 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja**

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Pieksämäen kaupunki on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä ja niiden käsittelijä Pieksämäen kaupunki puolesta ja lukuun.

Palveluntuottajalla tulee olla tietoturvasuunnitelma- ja ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava tietosuoja-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla.

Arkistointisuunnitelma ja rekisteriseloste ovat olemassa ja ajantasaiset. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Pieksämäen kaupungin antamia ohjeita. Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava. Asiakastiedot ja asiakirjat on säilytettävä asianmukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja tämän sääntökirjan vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta (esim. EU:n yleinen tietosuoja-asetus EU 2016/679).

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

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa

pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Tilaaaja voi edellyttää palveluntuottajan käyttävän Pegasos -potilastietojärjestelmää tai muuta asiakastietojärjestelmää. Palveluntuottajan tulee lopettaa tilaajan vaatimuksesta sellaisen tietojärjestelmän käyttö, joka ei perustu tilaajalta saatuun käyttöoikeuteen.

Jos palveluntuottajalla on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä em. käytännöt koskevat salassapidon ja tietoturvan osalta myös sähköistä asiakastietojärjestelmää. Mikäli Pieksämäen kaupunki järjestää palvelutalossa asuvien asiakkaiden lääkäripalvelut, on mahdollista, että Pieksämäen kaupunki järjestää toimintayksikköön palveluntuottajalle Pegasos potilastietojärjestelmän rajoitetuin oikeuksin. Palveluntuottajan edellytetään ehdottomasti noudattavan Pegasos-potilastietojärjestelmän käytöstä ja käyttöoikeuksien hallinnasta annettuja ohjeita. Asiakastietojärjestelmien kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottaja ja Pieksämäen kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmasta.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Pieksämäen kaupungin arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

## **22.6 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Pieksämäen kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palvelun on aina vastattava alalla yleisesti edellytettyä ja noudatettavaa tasoa tai standardia sekä hyviä hoitokäytäntöjä. Palvelun on aina turvattava asiakas- ja potilasturvallisuus sekä -hyvinvointi. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Palvelujen sisällön ja laadun on täytettävä

voimassa olevat lupaehdot. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla.

Palveluseteliassiakkailla on oikeus antaa Pieksämäen kaupungille palautetta saamastaan palvelusta.

Palveluntuottajan tulee raportoida Pieksämäen kaupungille mahdolliset

asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

Palveluntuottaja antaa Pieksämäen kaupungille luvan tehdä palveluseteliassiakkaalleen

asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Pieksämäen kaupungille järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteliassiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot.

Palveluntuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään. Tilaajalla on oikeus antaa palvelun laatua ja palvelun sisältöä osoittavia tarkentavia ohjeita ja määräyksiä, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

## **22.7 Seuranta ja valvonta**

Palveluntuottaja sitoutuu käymään tilaajan kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakokoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä tilaajan ilmoittamana ajankohtana.

Tilaajalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä.

Pieksämäen kaupunki tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Pieksämäen kaupungille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma yrityksen nettisivuilla sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.

Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä



Pieksämäen kaupungin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat tulee dokumentoida ja seurata systemaattisesti.

Palveluntuottajan tulee toimittaa toimintasuunnitelma ja toimintakertomus aina vuoden alussa tilaajalle.

Palveluntuottajan on vuosittain arvioitava iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien asumispalvelujen laatua yksikössään. Palvelujen laadun arvioimiseksi palveluntuottajan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltään.

Yhteenvedo arvioinnista on toimitettava tilaajalle tulosten valmistuttua.

Tilaaja toteuttaa, ylläpitää ja seuraa omavalvontaa voimassa olevan lainsäädännön ja kansallisesti hyväksytyjen suositusten mukaisesti. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti annettava tiedot havaitsemistaan palvelupoikkeamista tilaajalle viipymättä ja viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa poikkeaman havaitsemisesta.

## **22.8 Palvelun peruuntuminen**

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Pieksämäen kaupungilla ei ole korvausvelvollisuutta asiakkaan terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Palvelun peruuntuessa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijään.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä. Palvelun keskeytyessä asiakkaan tai hänen omaisen toivomuksesta palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä palvelusetelipalvelusta vastaavalle työntekijälle.

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Pieksämäen kaupunki suosittaa palvelun keskeytyksen vähimmäisajaksi yhtä kuukautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Pieksämäen kaupungilla ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä palvelusta.

### **22.9 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö**

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan. Palveluntuottaja ei saa käyttää alihankintaa, eikä sitä ole oikeutta ketjuttaa ilman tilaajan kirjallista suostumusta. Palveluntuottaja ei myöskään saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman tilaajan antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja on samalla vastuussa mahdollisista alihankkijan tietosuojarikkomuksista. Mikäli alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, tilaajalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottajan on viimeistään viisi (5) kalenteripäivää ennen alihankinnan käyttämistä ilmoitettava siitä tilaajalle kirjallisesti.

### **22.10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut**

Pieksämäen kaupunki päättää ne sosiaali- ja terveystalot, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Pieksämäen kaupungin korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

### **22.11 Palvelun virhe**

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että

palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Pieksämäen kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

### **22.12 Vahingonkorvausvelvollisuus**

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista. Pieksämäen kaupunki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

### **22.13 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut**

Lainsäädännön ja hyvän liikkeenhoitotavan noudattaminen: Palveluntuottajan on ylläpidettävä hyvää mainetta ja harjoitettava toimintaansa hyvän yritys- tai muun yhteisötavan mukaisesti ja noudatettava vero-, kirjanpito- ja muuta yhteisölainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava käyttämiensä työntekijöiden työsuhteissa Suomen työlainsäädäntöä ja alalla sitovien työehtosopimusten määräyksiä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilaajalle yleisistä kaikkien asiakkaiden omaisille järjestetyistä tiedotus- yms. tilaisuuksista ja tilaajan edustajalla on oikeus halutessaan osallistua tilaisuuksiin.

### **22.14 Laskutus**

Palveluntuottaja tekee PSOP-järjestelmässä kuukausikohtaisen laskituksen tilaajalle seuraavan kuun viidenteen (5.) päivään mennessä. Tilaaja suorittaa palveluista korvauksen palvelukodille käytettyjen hoitovuorokausien mukaan PSOP-järjestelmässä.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta vuokran ja palvelusta perittävän omavastuuosuuden. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Pieksämäen kaupunki ei vastaa asiakkaan maksamatta jääneistä laskuista.

Uudesta asiakkaasta palveluasumismaksu palvelukodille alkaa siitä päivästä, jolloin hän muuttaa palvelukotiin.

Asiakkaan poissaoloista johtuvien palvelun keskeytysten osalta palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan seuraavia periaatteita:

a) poissaolot sairaalassa olon tai muun syyn vuoksi: tilaaja maksaa palvelukodille 7 vuorokauden ajan palveluasumismaksua, joka sisältää vain hoivan/hoidon (ei aterioita). Yli 7 vuorokauden poissaolon jälkeiseltä ajalta palvelun tilaaja ei maksa palveluasumismaksua palveluntuottajalle

b) Yli 7 vuorokauden poissaolon ajalta palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan vuokran. Palveluasumismaksu jatkuu siitä päivästä alkaen, kun asukas palaa takaisin yli 7 vuorokauden poissaolojaksolta.

Asiakkaan siirtyessä pysyvästi muualle ja kuolemantapauksissa palveluasumismaksu keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

## **23. TILAAJAN SUORITTAMA LAADUNVALVONTA**

Tilaajan suorittaman laadunvalvonnan tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää palveluntuottajan toiminnan asiakas- ja potilasturvallisuutta ja estää mahdolliset asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät ja tapahtumat sekä kehittää palveluntuottajan ja tilaajan välistä yhteistyötä. Tilaajalla on laadunvalvonnan tarkoituksen turvaamiseksi oikeus antaa ohjausta, neuvoja ja kehotuksia turvallisuuden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi sekä turvallisuusriskien poistamiseksi. Tilaaja toteuttaa laadunvalvontaa palveluseurantakokouksilla, pyytämällä tietoja palveluntuottajalta ja puuttamalla palvelupoikkeamiin huomautuksin sekä mahdollisesti kouluttamalla palveluntuottajan henkilöstöä. Tilaajalla on oikeus suorittaa myös muita laadunvalvonnan toimintatapoja.

Tilaajan suorittamat laadunvalvonnan toimenpiteet eivät rajoita sen oikeutta puuttua sopimusrikkomuksiin. Tilaajalla on oikeus käyttää laadunvalvonnan toimenpiteitä ja vedota sopimusrikkomuksen seuraamuksiin riippumatta siitä, millä perusteella (palveluseteli- tai muu vastaava sitoumus taikka ns. itse maksava) virheen tai laiminlyönnin kohteena ollut asiakas on sijoitettuna palveluntuottajan tiloihin.

### **23.1 Tilaajan laadunvalvontatoimenpiteet**

#### **23.1.1 Palveluseurantakokoukset**

Tilaaja ja palveluntuottaja pitävät tilaajan pyynnöstä palveluseurantakokouksia.

Palveluseurantakokoukset järjestetään palveluntuottajan tiloissa, ellei siitä erikseen toisin sovita.

Kokous on järjestettävä viimeistään viiden (5) päivän kuluessa tilaajan tekemästä esityksestä, ellei siitä erikseen toisin sovita. Palveluseurantakokouksessa toimii puheenjohtajana tilaajan edustaja. Mikäli kokouksesta laaditaan muistio tai pöytäkirja, on sen sisältö molempien sopijapuolten vaadittaessa vahvistettava.

### **23.1.2 Tietopyynnöt**

Palveluntuottajalla on velvollisuus antaa omalla kustannuksellaan tilaajalle kaikki tilaajan pyytämät ja sen tarpeelliseksi arvioimansa tiedot viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa, mikäli tieto on annettavissa. Palveluntuottajan on täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä. Tilaajalla on oikeus osoittaa tietojen luovutusmuoto.

### **23.1.3 Huomautusmenettely**

Tilaaja voi sen tietoon tulleen seikan johdosta pyytää palveluntuottajalta selvitystä palvelun laatua tai sen järjestämistä mahdollisesti koskevista seikoista ja poikkeamista. Tilaaja voi antaa palveluntuottajalle huomautuksen, mikäli tilaaja arvioi palveluntuottajan suorituksessa olevan virhe. Palveluntuottajan on huomautuksen perusteella heti ryhdyttävä virheen poistaviin toimenpiteisiin. Tilaajalla on oikeus osoittaa toimenpide, jota palveluntuottajan on noudatettava virheen poistamiseksi.

Tilaaja esittää ennen huomautuksen antamista palveluntuottajalle kirjallisen selvityspyynnön. Palveluntuottajan on vastattava kirjallisesti selvityspyynnössä esitettyihin asioihin neljäntoista (14) päivän kuluessa selvityspyynnön tiedoksisaannista. Tilaaja ilmoittaa huomautuksessa määräajan, jonka kuluessa palveluntuottajan on poistettava virhe. Virhe on joka tapauksessa poistettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa huomautuksen tiedoksisaannista, ellei tilaaja ole toisin määrännyt.

Tilaajalla on oikeus keskeyttää tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen palvelusetelin käyttäminen palveluntuottajalla seuraavissa tapauksissa:

1. joka kolmannen (3) huomautuksen jälkeen
2. jokaista samaa virhettä koskevan uuden huomautuksen jälkeen
3. palveluntuottaja ei ole poistanut huomautuksessa todettua virhettä määräajassa
4. palveluntuottaja ei ole antanut vastausta tilaajan selvityspyyntöön
5. palveluntuottajan palvelussa on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantava vähäistä suurempi virhe

Keskeytys tulee voimaan tilaajan ilmoituksen tiedoksiantopäivästä ja on voimassa kuusi kuukautta. Keskeytys on kuitenkin aina voimassa siihen saakka, kunnes tilaaja ja palveluntuottaja ovat yhdessä todenneet virheen tulleen poistetuksi.

### **23.2 Tilaajan antama koulutus**

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan tilaajan asiantuntijana antamaa koulutusta potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, mikäli tilaaja on antanut palveluntuottajalle kaksi (2) huomautusta yhden vuoden aikana tai neljä (4) kahden vuoden aikana. Tilaaja määrittelee tarpeellisen koulutustarpeen.

Tilaaja on oikeutettu korvaukseen palveluntuottajalle antamastaan koulutuksesta. Tilaaja on oikeutettu veloittamaan koulutuksesta omakustannushinnalla. Kustannus erääntyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Viivästyneelle määrälle on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa. Pieksämäen kaupunki järjestää vähintään kerran vuodessa palveluntuottajien kehitystapaamisia, joihin palveluntuottajan edellytetään osallistuvan.

### **23.3 Huomautusmenettelystä aiheutuvat kustannukset**

Tilaajalla on oikeus korvaukseen palveluntuottajalta huomautusten aiheuttamasta lisätyöstä. Tilaaja on oikeutettu veloittamaan omakustannushinnalla. Vähimmäislaskutusmäärä on yksi (1) tunti. Kustannus erääntyy maksettavaksi neljäntoista (14) päivän kuluessa laskun päiväyksestä lukien. Viivästyneelle määrälle on maksettava korkolain mukaista viivästyskorkoa.