



# SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELI- PALVELUJEN TUOTTAMISESTA

---

Tornion kaupunki/Hyvinvointipalvelut

toimittanut Maarit Alalahti

Tornion sosiaali- ja terveyslautakunta 16.11.2021 §179.

## Sisällys

<b>I YLEINEN OSA.....</b>	<b>5</b>
<b>1. SÄÄNTÖKIRJA.....</b>	<b>5</b>
1.1. SÄÄNTÖKIRJA JA SEN SOVELTAMISALA.....	5
1.2. SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN .....	5
1.3. SÄÄNTÖKIRJAN VOIMASSAOLOAIKA .....	5
<b>2. MÄÄRITELMÄT .....</b>	<b>6</b>
<b>3. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUSTURVAKEINOT .....</b>	<b>7</b>
3.1 ASIAKKAAN ASEMA .....	7
3.2. SOPIMUSEHDOT ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN .....	9
<b>4. PALVELUNTUOTTAJA .....</b>	<b>11</b>
4.1. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN.....	11
4.2. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYNTÄ.....	12
4.3. PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTUS.....	13
4.4 MENETTELY SÄÄNTÖRIKKOMUKSISSA.....	14
4.5 UUSI PALVELUNTUOTTAJA/OMISTAJAN VAIHDOS .....	15
4.6. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT YLEISET VELVOITTEET.....	15
4.7 PALVELUNTUOTTAJIEN VALVONTA.....	19
<b>5. PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU.....</b>	<b>20</b>
<b>6. TIETOSUOJA, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI .....</b>	<b>21</b>
<b>7. PALVELUN LASKUTUS .....</b>	<b>23</b>
7.1. TORNION KAUPUNKI .....	23
7.2. ASIAKAS.....	24
<b>8. VASTUUT JA VAKUUTUKSET.....</b>	<b>24</b>
<b>9. VEROTUS.....</b>	<b>24</b>
<b>10. HINNOITTELU .....</b>	<b>25</b>
10.1 HINTATIEDOT.....	25
10.2 HINTOJEN MUUTOS .....	25
<b>11. SÄHKÖINEN PALVELUSETELI .....</b>	<b>26</b>
<b>II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA.....</b>	<b>27</b>
<b>1. KOTIHOITO .....</b>	<b>27</b>
1.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN ASIAKKAAT .....	27
1.2 PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....	28
1.3 KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS.....	30

1.4. ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ.....	34
1.5. PALVELUSETELIN ARVO KOTIHOIDOSSA.....	35
1.6 LASKUTUS KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA .....	36
1.7. KOTIPALVELUN TUKIPALVELUNA JÄRJESTETTÄVÄ SIIVOUSPALVELU .....	36
<b>2. OMAISHOIDETTAVIEN PALVELUSETELI.....</b>	<b>40</b>
2.1 OMAISHOIDONTUEN PALVELUSETELI .....	40
2.2 PALVELUSETELI OMAISHOITAJIEN VAPAAPÄIVIEN JÄRJESTÄMISEEN .....	40
<b>3. HENKILÖKOHTAINEN AVUSTAJATOIMINTA.....</b>	<b>42</b>
3.1. HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN ASIAKKAAT.....	42
3.2. AIKA, JONKA KULUESSA PALVELUN TUOTTAJAN TULEE SUORITTA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVA PALVELU .....	42
3.3 SOPIMUSOSAPUOLET .....	42
3.3.1 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat.....	42
3.3.2 Palveluntuottajan velvollisuudet.....	43
3.3.2 Asiakkaan asema ja velvollisuudet .....	43
3. 4. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET .....	44
3.5. ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT .....	44
3.6. PALVELUPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN KAUPUNGILLE .....	45
3.7. ERITYISTEN LAATUMITTARIEN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	45
3.8. SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN .....	45
3.8.1 Palvelukerran peruutus.....	45
3.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	45
3.8.3 Palvelun virhe.....	45
3.8.4 Palvelun viivästyminen.....	46
3.8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset.....	46
3.8.6 Reklamaatio ja palaute.....	47
3. 8.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	48
3. 8.8 Salassapitovelvollisuus.....	48
3.9 PALVELUJEN HINNOITTELU.....	48
3.9.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu.....	48
3.9.2 Palvelumaksu/laskutus .....	48
<b>4.IKÄIHMISTEN PALVELUASUMINEN.....</b>	<b>50</b>
4.1 PALVELUJÄRJESTELMÄN ASIAKKAAT.....	50
4.2. AIKA, JONKA KULUESSA PALVELUNTUOTTAJAN TULEE SUORITTA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVA PALVELU .....	51
4.3 PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....	51
4.4 PALVELUTUOTTEET .....	51
4.4.1 Tavallinen palveluasuminen.....	51
4.4.2 Ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen.....	55
4.5 ASIAKASTIETOJEN DOKUMENTOINTI.....	62
4.6 PALVELUSETELIN ARVO.....	62
4.7 LASKUTUS TORNION KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA .....	62
<b>5. MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUT .....</b>	<b>64</b>
5.1 PALVELUJÄRJESTELMÄN ASIAKKAAT.....	64
5.2. AIKA, JONKA KULUESSA PALVELUNTUOTTAJAN TULEE SUORITTA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVA PALVELU .....	64

5.3 PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....	65
5.4. PALVELUTUOTTEET .....	67
5.4.1 Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen.....	67
5.4.2 Mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen .....	67
5.4.3 Mielenterveyskuntoutujien lyhytaikainen palveluasuminen .....	68
5.4.4 Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen .....	69
5.5 ASIAKASTIETOJEN DOKUMENTOINTI.....	77
5.6 PALVELUSETELIN ARVO.....	78
5.7 LASKUTUS TORNION KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA .....	78
<b>6. AMMATILLINEN TUKIHENKILÖTOIMINTA .....</b>	<b>79</b>
6.1 TUKIHENKILÖTOIMINNAN ASIAKKAAT .....	79
6.2 AIKA JONKA KULUESSA PALVELUNTUOTTAJAN TULEE SUORITTA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVA PALVELU.....	79
6.3 PALVELUN SISÄLTÖ JA PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET .....	79
6.4 PALVELUTUOTTEET .....	80
6.4.1 Aikuskaveritoiminta.....	80
6.4.2 Ammatillinen tukihenkilötoiminta .....	81
6.5 ASIAKASTIETOJEN DOKUMENTOINTI.....	81
6.6 PALVELUSETELIN ARVO .....	82

# I YLEINEN OSA

## 1. Sääntökirja

### 1.1. Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Tornion kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Tornion kaupunki velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelin tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kaupunki järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä, erillinen sopimus palveluntuottajan ja kaupungin välillä laaditaan palveluntuottajaksi hyväksymisen jälkeen. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 1.2. Sääntökirjan muuttaminen

Tornion kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Tornion sosiaali- ja terveyslautakunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Palveluntuottajan kirjallisesta ilmoituksesta tulee käydä selkeästi ilmi myös se, että palveluntuottaja irtisanoutuu palvelusetelituottajuudesta. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### 1.3. Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja tulee voimaan 1.1.2022 ja on voimassa toistaiseksi.

## 2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

**Hintakatolla** tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi.

**Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille samansuuruinen. Asiakkaan tulot eivät vaikuta tasasuuruisen palvelusetelin arvoon.

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen (L sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (10-12 §), Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1997/343) ja L sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (2009/569, 7-8 §).

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettua palveluntuottajaa.

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

### **3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot**

#### **3.1 Asiakkaan asema**

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Tornion kaupunki päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Tornion hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Tornion kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Tornion kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Lisäpalvelut eivät kuulu kunnan myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen omaan erilliseen sopimukseen.

Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa palvelusopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimusmalli löytyy Tornion kaupungin verkkosivuilta.

Jos palvelu keskeytyy asiakkaan peruessa käynnin / hoitokontaktin tai ennalta ilmoittamatta, esimerkiksi asiakkaan joutuessa yllättäen sairaalaan, asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään keskeyttämisestä. Sopimuksessa on hyvä sopia myös maksukäytännöt (omavastuun periminen) niissä tilanteissa, joissa asiakas joutuu sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikkestoisia katkoksia.

Kaupunki maksaa vain toteutuneesta palvelusta. Kuolemantapauksissa kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon kuolinpäivään saakka.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Tornion kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Mikäli Tornion kaupunki lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa Tornion kaupunki järjestää palvelun muulla tavalla.

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

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



## 3.2. Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

### **Sopimus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä**

Asiakkaan valitsema palveluntuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun antamisesta. Sopimuksessa määritellään palvelun sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Kirjallisessa sopimuksessa palvelun tuottamisesta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. palveluiden hinnat ja sisällöt, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu
2. vuokra (asumispalveluissa)
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. vahingonkorvausehdot
8. salassapito ja tietojen luovutus
9. laskutusehdot
10. sopimuksen irtisanomismenettely
11. maksukäytännöt tilanteissa, jos asiakkaan palveluun tulee pitempiaikaisia katkoksia

Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### **Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

### **Palvelun virhe, viivästyminen ja oikaisu**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja

on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

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.

### **Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkautumisesta tulee ilmoittaa Tornion kaupungille.

### **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.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### **Reklamaatio**

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. Lain mukaan

elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös Tornion kaupungille. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Tornion kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

### **Erimielisyyksien ratkaiseminen**

Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kante voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

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

## **4. Palveluntuottaja**

### **4.1. Palveluntuottajaksi hakeutuminen**

Palveluntuottajaksi voi hakea jatkuvana hakuna. Ohjeet ja hakulomakkeet palvelusetelituottajille löytyvät Tornion kaupungin verkkosivuilta.

Palveluntuottajan on toimitettava hakemuksen mukana seuraavat liitteet sekä hakemuksessa erikseen pyydetyt liitteet:

Voimassa oleva potilasvakuutus
Voimassa olevan toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisesta tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudella aiheutuneet vahingot

Tarjoajalla on aluehallintoviraston (tai Valviran) myöntämä toimilupa tehostetun palveluasumisen tuottamiseen
Valviran määräyksen mukainen omavalvontasuunnitelma
<b>Tilaajavastuulain</b> (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisen rekisteriin;
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehdoista; sekä
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)
YEL-vakuutustodistus
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen
Omavalvontasuunnitelma
Poikkeusolojen valmiussuunnitelma
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
Palvelun hinnat

#### 4.2. Palveluntuottajan hyväksyntä

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Tornion kaupungin antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia Tornion kaupungin palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat palveluseteliyrittäjän hyväksymisehdot:

- on verohallinnon ennakkoperintärekisterissä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta

- esittää tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskenneltäessä lasten kanssa
- täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset (ei koske arvonlisäverottomia kotihoidon/omaishoidon tukipalveluja eikä siivouspalvelun seteliä)
- yrittäjän tuottamat palvelut vastaavat vähintään Tornion kaupungin tuottamien palvelujen tasoa.
- yrittäjällä on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä (arvonlisäverottomissa kotihoidon/omaishoidon tukipalveluissa ja siivouspalvelusetelissä soveltuvin osin)
- yrittäjä täyttää Tornion kaupungin erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai Tornion kaupungin olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset
- Palveluntuottaja ei saa STEA:n (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus) tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

#### 4.3. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Tornion kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa.

Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta; tai
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta kunnan antamaa ohjetta tai määräystä; tai
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä; tai
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta; tai
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute; tai
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltujen palvelujen toteuttamisessa.
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on

asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

#### 4.4 Menettely sääntörikkomuksissa

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

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

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

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

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Tornion kaupungin viranhaltija voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa,

Tornion sosiaali- ja terveyslautakunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Tornion sosiaali- ja terveyslautakunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

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

Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Tornion kaupungin oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

#### 4.5 Uusi palveluntuottaja/omistajan vaihdos

Mikäli palveluntuottaja lopettaa toiminnan tai omistaja vaihtuu, on siitä välittömästi ilmoitettava kaupungin palvelusetelitoiminnasta vastaavalle viranomaiselle (sosiaali- ja terveyslautakunta). Omistajavaihdoksen yhteydessä on kaupungille toimitettava samat asiakirjat kuin hakeuduttaessa palvelusetelituottajaksi. Hyväksyttyään uuden omistajan palvelut palvelusetelitoimintaan, kaupunki huolehtii palvelusetelituottajista pidettävän rekisterin päivytyksestä.

#### 4.6. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Tornion kaupungista.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin. Kotipalvelun tukipalveluja tuottavat yritykset voivat tehdä ilmoituksen toiminnasta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle (sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta) siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja ja heidät merkitään ko. kunnan rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava Tornion kaupungin tuottamien palvelujen tasoa. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

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

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa tulee eritellä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Sopimusmalli löytyy Tornion kaupungin verkkosivuilta.

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajan sähköisessä järjestelmässä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Tornion kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiakasta, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta jota ei ole peruttu määräjassa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Tornion 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.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.



Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kunta on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämisestä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottajan tulee informoida Tornion kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Tornion kaupunkia tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle välittömästi palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain Tornion kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä asiakkaiden määrästä. Toimintakertomus tulee toimittaa Tornion kaupungille huhtikuun loppuun mennessä.

Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Tornion kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

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

Palveluntuottajalla tulee aina olla asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Mitoituksen tulee olla todellinen, jolloin poissaolot on korvattu

ammattitaitoisilla sijaisilla. Hoitotyön mitoitukseen lasketaan vain hoitotyöhön käytettyaika, ei esimerkiksi hallinnon, ruokahuollon tai puhtaanapidon tehtäviä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

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

Palveluntuottajan on huolehdittava, että sairaanhoitajan ja lähihoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia.

Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadita sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan kelpoisuuden omaava henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Kotihoidossa henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden kotihoidon palvelujen toteuttamiseksi.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja riittävä johtamistaito.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten

määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

#### 4.7 Palveluntuottajien valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa. Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava kuntalaisille yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot

Säännöllinen yhteistyö Tornion kaupungin ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa. Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- Toimintakertomus, toimintasuunnitelma
- Tiedot asiakastytyväisyydestä ja palvelun laadusta
- Omavalvontasuunnitelma
- Poikkeusolojen valmiussuunnitelma
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- YEL-vakuutustodistus
- Tornion kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot

Toimintakertomus ja liitteet lähetetään palvelusetelistä päättävälle viranhaltijalle.

Palveluntuottajan on toimitettava kaksi kertaa vuodessa (30.6 ja 31.12 mennessä) henkilökuntaluettelo, josta käyvät ilmi henkilöstön kelpoisuudet.

Palvelusetelitoimintaa valvotaan myös vuosittain asiakkaille lähetettävän kyselyn avulla.

Tornion kaupungin edustaja suorittaa vähintään kaksi kertaa vuodessa valvontakäynnin tarkistaakseen, että palvelusetelituottajan toiminta on tämän sääntökirjan ja hakemuksessa edellytettyjen velvollisuuksien mukaista.

Valvontakäynnin osa-alueet

Valvontakäynnillä läpikäydään seuraavat osa-alueet niiltä osin, kun ne koskevat valvottavan kohteen toimintaa.

- Henkilöstön ammatillinen kelpoisuus ja tehtäväkuvaukset, hoitotyön mitoitus, työvuoroluettelot, täydennyskoulutuksen toteutuminen
- Tartuntatautilain 48 §:n mukainen rokotussuoja
- Lääkehoidon järjestäminen
- Laadunhallinta ja omavalvonta
- Asiakasrakenne
- Asiakkaan asema ja oikeudet, yhteistyö omaisten/läheisten kanssa
- Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat
- Ulkoilu, ravitsemus, hygienia
- Tilat, laitteet
- Pelastussuunnitelma, Turvallisuussuunnitelma, Poistumisselvitys/harjoitus

Yllämainittujen käyntien lisäksi valvontatoimenpiteet käynnistetään välittömästi asiakkaalta tulleen reklamaation johdosta.

Tornion kaupungilla on oikeus myös ennalta ilmoittamatta tarkistaa henkilöstön kelpoisuudet, henkilöstön mitoitus, asiakastyö (tiedottaminen, sopimuksien tekeminen, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat), tilat, työvuoroluettelot ja muut valvonnan kannalta oleelliset asiat. Lisäksi Tornion kaupungin edustajalla on oikeus ennalta ilmoittamatta saapua seuraamaan palveluntuottajan toteuttamaa palvelua.

Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

## **5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu**

Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Jos palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palvelusetelin myöntämisestä päättävä henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntävällä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta päätöksen tekee sosiaalijohtaja.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. Ostamistaan lisäpalveluista asiakas voi hakea kotitalousvähennyksen.

Tornion kaupunki voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

## **6. Tietosuoja, dokumentointi ja arkistointi**

Tornion kaupunki toimii palvelun tilaajana henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana rekisterinpitäjänä. Se määrittää mihin tarkoituksiin ja millä keinoin henkilötietoja käsitellään. Palvelusopimukseen liitetään myös tietosuoja-asetuksen mukainen allekirjoitettu henkilötietojen käsittelysopimus. Palvelun tuottaja on henkilötietojen käsittelijä, joka käsittelee tietoja ainoastaan rekisterinpitäjän puolesta ja sen tietoturva- ja tietosuoja- ym. tarkentavien ohjeiden mukaisesti.

Palvelun tuottajan on toteutettava riittävät suojatoimet niin, että käsittely täyttää tietosuojalainsäädännön vaatimukset, jolla varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojelu. Palvelujen tuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan

salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee asianmukainen lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

Palvelun tuottaja sitoutuu

1. ilmoittamaan Tornion kaupungin *terveydenhuollon tietosuojavastaavalle* kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröityjen oikeuksien käyttämisistä
2. ilmoittamaan Tornion kaupungin *yleiselle tietosuojavastaavalle* kirjallisesti tietoensa tulleesta tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä
3. ilmoittamaan palvelun tilaajan vastuuhenkilölle (nimike tähän) palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Henkilötietojen käsittelijän suorittama henkilötietojen käsittely velvollisuuksineen määritetään tarkemmin tietosuoja-asetuksen (679/2016, artikla 28) mukaisesti erillisellä *toimeksiantosopimuksella*.

Syntyvät tiedot (sekä sähköiset että paperiasiakirjat) ovat Tornion kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjamenettelyistä sovitaan toimeksiantosopimuksessa. Toimeksiantosopimuksena suoritetuista tehtävistä syntyvien asiakirjojen sijainti ja palveluntuottaja merkitään kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaan ja tiedonohjaussuunnitelmaan. Asiakirjamenettelyistä ja arkistoinnista annetaan ohjeet kaupungin tiedonhallinnan toimintaohjeessa sekä arkistonmuodostussuunnitelmassa ja tiedonohjaussuunnitelmassa. Sopimuksen tekovaiheessa kuullaan Tornion kaupungin arkistosihteeriä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon arkistovastaavia.

Sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti järjestettynä Tornion kaupungin hyvinvointipalveluille (potilasarkiston hoitajalle), Sairaalakatu 1, 95400 Tornio.

Palvelun tuottajan ja Tornion kaupungin tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista ja asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa

edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös mahdollisia alihankintasopimuksia tehdessään. Mahdollisista alihankkijoista tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle, joka viimekädessä hyväksyy alihankkijan. Alihankkijoita koskee samat velvollisuudet kuin palveluntuottajaa.

Tornion kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

## **7. Palvelun laskutus**

Torniossa on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Tornion kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

### **7.1. Tornion kaupunki**

Tornion kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan. Laskutusjakso on pääsääntöinen yksi kuukausi. Ennen palvelun veloittamista palveluntuottajan on toimitettava Tornion kaupungin yhteyshenkilölle asiakaskohtaiset palvelun tuottamisvuorokausi- ja poissaoloraportit. Raportit on toimitettava palvelun tuottamiskuukautta seuraavan kuukauden ensimmäinen (1.) arkipäivä.

Mikäli toteutumaporttia ei ole toimitettu määräaikaan mennessä, asiakkaalle ei ladata seuraavaa palvelusetelieriää.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Tornion kaupungilla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa.

Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Tornion kaupunki on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

## 7.2. Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

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

Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

## 8. Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus.

Tornion kaupunki ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Tornion kaupunki ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Tornion kaupunki ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

Palveluasumisessa asukkaan tulee ottaa kotivakuutus. Palveluntuottajan kiinteistövakuutukset eivät yleensä korvaa vuokralaisen irtainta omaisuutta tai asiakkaan toiminnasta aiheutuneita vahinkoja kiinteistölle. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 6§,25§)

## 9. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka



terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

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

## **10. Hinnoittelu**

### **10.1 Hintatiedot**

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi yhteys- ja osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

### **10.2 Hintojen muutos**

Palveluntuottajalla on mahdollisuus ilmoittaa hintojen muutoksista kerran vuodessa. Palveluissa, joissa Tornion kaupunki on asettanut hintakaton, ei korotettu hinta saa ylittää asetettua hintakattoa. Seuraavaa vuotta koskevat hinnat tulee toimittaa Tornion kaupungin hyvinvointipalveluille kuluvaan vuoden syyskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa aina vuoden kerrallaan. Palveluhintoja voidaan korottaa vain yleistä kustannuskehitystä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan pääsääntöisesti ylittää 2 %. Poikkeustilanteissa perustellusta syystä (esim. lainsäädännön muutos) hintojen korotus voi olla korkeampi. Mahdollisessa hinnantarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa.

Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.

Mahdollisesta palvelun hinnan muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen. Tarkistetut hinnat tulevat voimaan seuraavan vuoden

alusta. Palvelusetelihinnoittelu ei sisällä palvelun tuottajalle aiheutuneita matkakuluja.

## 11. Sähköinen palveluseteli

Tornion kaupunki käyttää Palvelutili Oy:n sähköistä palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Palvelutili Oy:n internetpohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Palvelutili- verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- internet-yhteys
- henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Palvelutili Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Palvelutili Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Ensimmäisellä palvelukäynnillä palveluntuottaja saa asiakkaalta kunnan laatiman hoito- ja/tai palvelusuunnitelman sekä samalla palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys sekä suunnitelman ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Palvelutili Oy tilittää pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion. Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Muita kuluja ei synny.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Palveluseteli Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositte. Tosite syntyy automaattisesti Palveluseteli Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle.

Palvelusetelituottajaksi hakeutumisen vaiheet palvelusetelijärjestelmässä

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Palvelutili Oy:lle
3. Palvelutili Oy lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Palvelutili Oy lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluseteli.fi -portaalissa

## II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

### 1. Kotihoito

#### 1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Kotipalveluilla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalveluja annetaan alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella niille, jotka tarvitsevat apua suoriutuakseen edellä tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista. Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoitoa, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoitopalveluita. Asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaalle tai hänen edustajalleen, joka:

- kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan kaupungin tarjoamien palveluiden piiriin
- ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta

Asiakkaille, jotka saavat vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin, ja vähintään 20 % sotainvalideille ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska näillä asiakasryhmillä palvelut ovat maksuttomia.

#### **Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille**

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Tornion kaupungin palvelutiimi on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- hoito- ja kuntoutussuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman palvelun (kotipalvelu/kotisairaanhoido) sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/viikon aika sekä palveluun kuluva aika sekä palvelupäättöksen.

Kotihoidon palveluseteliasiakkuudesta poisohjautuminen

Asiakkaan tilannetta harkitaan aina kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Mikäli alla luetellut kriteerit täyttyvät, ohjataan asiakas tavallisen palveluasumisen palveluihin.

- Kotihoidon lisäämisellä ei voida enää turvata asiakkaan tarvitsemaa hoitoa ja hoivaa
- Avun tarve on jatkuvaa, ei tilapäistä
- Lääkäri on tarkistanut tilanteen eikä lääketieteellistä kohenemistä ole näköpiirissä ja kuntoutusta on kokeiltu
- RAI-toimintakykyarviossa ei esiinny korjattavissa/kohennettavissa olevia tekijöitä
- Kotona asumista tukevista palveluista, tukitoimista ja turvatekniikasta huolimatta kotona asuminen ei ole turvallista joko itsenäisesti asuen tai omaisen kanssa. Asiakkaalla on fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja /tai sosiaalisen toimintakyvyn huomattavaa heikkenemistä.
- Asiakkaan palvelun tarve täyttää palveluasumisen myöntämisen edellytykset.
- Asiakkaan hoivaa/hoitoa toteutetaan palveluasumisen yksikössä

## 1.2 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

### **Palvelun aikarajoitus**

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden arkipäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Työpyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-16.00 välisenä aikana. Kotiutuville ns. vanhoille asiakkaille (=palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikajakohtana. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoja tai viivytyksiä.

### **Henkilöstö ja osaaminen**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Tornion kaupungin tuottaman kotihoitopalvelu. Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla

on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 (STM 2020:29).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä (kuntouttava työote) työtavoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava STM:n lääkehoito-oppaan (Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM 2021:6) mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

### **Laatu**

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

### **Palvelun sisällön vaatimukset**

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Tornion kaupungin kotihoidon toimesta on suoritettu palvelutarpeen arviointi ja laadittu palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika sekä tehty palvelupäätös.

Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, onko kyseessä kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoitokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoitokäynti, käynnin yhteydessä tehdään myös tarvittavat kotipalvelutehtävät.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Tornion kaupungin palvelua että palvelusetelillä järjestettävää palvelua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.

Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan perustuen mm. RAI- arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa kaupungin kotihoitoyksikkö. Palveluntuottajan on toimitettava palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistamisessa tarvittavat tiedot kaupungin kotihoitotoimistoon. Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi Tornion kaupungin kotihoiton toimistoon, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoidajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan/ omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle myös palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki). Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan Tornion kaupungin ohjetta. Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan päivittäisissä toiminnoissaan, ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa lääkehoitoon kuuluvaan lääkkeiden jakoon annoksiin suunnitellaan palveluaikaa yksilöllisen arvion mukaan. Jos asiakkaan lääkkeiden jakelu suoritetaan apteekin annosjakeluna, apteekin annosjakelun kustannuksen maksaa Tornion kaupunki.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

### 1.3 Kotihoidon palvelukuvaus

#### **Kotipalvelu**

Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan palvelutarpeen muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin.

Alla on kuvattu kotipalvelun sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen (ja huolto), silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta
- Kylpeminen: kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois
- Pukeutuminen: pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet (sisä- ja ulkovaatteet), proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto
- Wc:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto, pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus.

Ravinto:

- aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo)

Kodin hoito:

- siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden vaihtaminen
- pyykkipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna

Kodin siivous hoidetaan erikseen kotipalvelun tukipalveluna kohta 1.6.

Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä

- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

#### Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, (esim. omatoimisuuden tukeminen, mielekkäaseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa)

#### Asiointi ja saattaja-apu

- kauppapalveluihin ohjaaminen ja tilausten teossa avustaminen
- lääkkeiden hankinta apteekista, mikäli asiakas tai omainen ei pysty tätä tekemään

#### Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa

- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät
  - yleisvointi, sairauden oireet
  - painon ja turvotusten seuranta
  - ihonhoito ja ihon kunnon seuranta
- lääkehoidon toteutus ja seuranta
  - Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa
  - Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista
  - Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille
  - Henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
  - Kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta Tornion kaupungin kotihoidon käyttämällä arviointimenetelmillä
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian ja kotihoidon kanssa

#### Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat asiat:

- ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- postin avaaminen sovitusti



- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat)

Mikäli asiakas tarvitsee myös sairaanhoitopalveluita samalla käynnillä, se toteutetaan kotisairaanhoidon sisällönkuvaus – ohjeistuksen mukaisesti

### **Kotisairaanhoido**

Kotisairaanhoidon asiakkaaksi ottamisesta päättää lääkäri. Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Tornion kaupunki. Palvelusetelituottaja on yhteydessä kotihoidon toimistoon ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä. Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palveluiden käynnistämisvaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein.

Kotisairaanhoidon kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

#### **Lääkehoito:**

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ajan tasalla)

#### **Voinnin seuranta:**

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) ym.

#### **Erikoishoidot:**

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreeni

#### **Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:**

- Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu tapahtuu Tornion kaupungin toimesta

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä Tornion kaupungin fysio- ja toimintaterapian kanssa

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- kotitapaturmien ehkäisy

Psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

Yhteistyö ja tiedottaminen:

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

Muut:

- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen. Kotisairaanhoidosta vastaavan lääkärin määräämien laboratoriokokeiden kustannuksista vastaa Tornion kaupunki.
- Muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

Yöhoito:

Asiakkaan tarvitessa yöhoitoa/käyntejä, niistä sovitaan erikseen kaupungin kotihoidon ja palveluntuottajan välillä ennen palvelun aloittamista.

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Tornion kaupungin hoitotarvikejakeluohje).

Avaimet ja ovikoodit:

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

#### 1.4. Asiakastietojärjestelmä

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

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO- ja AvoHilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveys- ja hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Tornion kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa. Arkistoi asiakastiedot ohjeiden mukaan.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Tornion kaupungille lopullista arkistointia varten.

## 1.5. Palvelusetelin arvo kotihoidossa

Palvelusetelin tarve arvioidaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Arviointi tehdään yhteistyössä Tornion kaupungin kotihoidon kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, kaupunki arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle. Tilapäinen palveluseteli myönnetään pääsääntöisesti noin kuukaudeksi. Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää myös kotihoidon asiakkaille, joiden luona käydään säännöllisesti (esimerkiksi kaksi kertaa kuukaudessa). Asiakas ei vielä tarvitse viikoittaista apua, vaan selviää kotona esimerkiksi kontrollikäyntien turvin."

Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kerroin
arkisin 7-18	1,0
arkisin 18-22	1,15
lauantai, juhannus- ja jouluaatto 7-18	1,2
lauantai, juhannus- ja jouluaatto klo 18-22	2,0

## 1.6 Laskutus kaupungilta ja asiakkaalta

Torniossa on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Tornion kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kaupungilta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotihoidon tunneilta. ~~Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.~~

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu pääsääntöisesti 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta matkakuluja, kun palveluntuottaja sopii siitä asiakkaan kanssa. Matkakustannukset laskutetaan, esitettyä laskua vastaan 5 km ylittävältä osalta, asiakkaalta noudattaen kulloinkin voimassa olevan valtion matkustussäännön mukaisia korvauksia. Matkakulut on laskutettava siten, että matkakilometrit syntyvät asiakkaalle lyhyimmän reitin mukaan. Jos on tarve hoitaa asiakkaan asiointiin liittyviä palveluita, jotka edellyttävä palveluntuottajalta matkustamista niin nämä asiointit on pyrittävä hoitamaan suunniteltujen asiakaskäyntien yhteydessä.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kotihoitotoimistoon asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

**Laskituksen osalta yhdyshenkilö:** toimistosihteeri p. 050 597 1851

## 1.7. Kotipalvelun tukipalveluna järjestettävä siivouspalvelu

Siivouspalvelua järjestetään sosiaalihoitolain 19 §:n mukaisesti kotipalvelun tukipalveluna pienituloisille 65 vuotta täyttäneille niille ikäihmisille, joilla palvelutarpeen selvittämisen perusteella ei ole mahdollisuutta selviytyä siivouksesta itsenäisesti, ja joiden kotipalvelun myöntämisen kriteerit täyttyvät. Siivouspalvelun myöntämisen edellytyksenä on alentuneen toimintakyvyn lisäksi bruttotulorajat. Siivouspalvelun hankkimista varten asiakkaalle myönnetään siivouspalveluseteli.

Kuukausisiivouksen palvelusetelit myönnetään määräaikaisiksi enintään vuodeksi kerrallaan. Jos asiakas ei täytä siivouspalvelun myöntämisen

kriteereitä, asiakkaalle tehdään kielteinen päätös asiasta. Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää kulloinkin voimassa olevan siivouksen palvelusetelin arvon ja palveluseteliä myönnetään enintään 2 tuntia/kuukausi.

Asiakkaille joiden bruttotulot ylittävät palvelusetelin myöntämisen rajat tarjotaan mahdollisuutta hankkia siivousapua paikallisilta yrittäjiltä jotka tarjoavat palvelua alvittomana palveluna. Vanhuspalveluneuvojat ja ohjaajat neuvovat asiakkaita palvelujen hankinnassa ja ohjaavat hyödyntämään alvittoman palvelun lisäksi myös kotitalousvähennystä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, 6 § ja 7 § sekä laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

## **Siivouspalvelun sisältökuvaus**

### **1. Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset**

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

Toiminnan lähtökohtana tulee olla asiakkaan toiveita ja tarpeita kunnioittava ja niitä täyttämään pyrkivä asiakaspalvelu. Asiakkaita tulee kohdella hyvän asiakaspalvelun mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan ikä ja mahdolliset fyysiset ja/tai psyykkiset rajoitteet.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset edellytykset hyvästä kohtelusta. Palvelutuottajan tulee tehdä asiakaspalautekyselyjä säännöllisin väliajoin.

Palvelutuottajan tulee ottaa yhteys kuntaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakastarpeen muutoksista ja asiakkuuden päättymisestä asiakkaan palveluohjausyksikköön.

### **Henkilöstö**

Palvelusta vastaavalla johtajalla ja/tai osalla henkilökunnasta tulee olla riittävä siivousalan koulutus. Palvelutuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

### **Ympäristöasiat**

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon toiminnassaan mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Tornion kaupunki edellyttää palveluiden tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden sekä menetelmien olevan ympäristöystävällisiä ja kestävä kehityksen mukaisia. Ympäristömerkillä varustettujen tai sen mukaisesti tuotettujen palvelujen oletetaan täyttävän edellytetyt ympäristöperusteet.

### **Laskutus kunnalta ja asiakkaalta**

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun kunnalta palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan omavastuu muodostuu palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta. Mahdolliset muut korvaukset ja lisäpalvelujen ostot maksaa asiakas itse.

Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit/palvelusetelin käytön seurantalomake asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Palveluntuottajan tulee vastata palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

## **2. Kuukausisiivouksen palvelukuvaus**

Kuukausisiivoukseen sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä mm. eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone.

Edellä mainituista tiloista:

- matot ja lattiat imuroidaan, lattia pyyhitään nihkeällä/kostealla
- tarvittaessa sohvot ym. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä istuimet pyyhitään
- pölyt pyyhitään ja tahrat poistetaan vapailta tasopinnoilta (pöytäpinnoilta, hyllyjen reunoilta, seinätaulujen kehysten päältä, kodin koneiden päältä, liedeltä ja liesituulettimesta
- kosketuskohdat pyyhitään ja tuoreet tahrat poistetaan pystypinnoilta
- peilit pyyhitään
- tarvittaessa pyyhitään koriste-esineitä
- roskat ja lehdet viedään ulos
- tuuletus suoritetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti
- pyykinpesu tarvittaessa

Muuta huomioitavaa:

- imuroinnin voi korvata tarpeen mukaan lattian kuiva tai nihkeäpyyhinnällä
- siivousmenetelmän ja välineen valinnassa tulee huomioida pintamateriaalin kemiallinen ja mekaaninen kestävyys
- pääsääntöisesti palveluseteliyrittäjä tuo mukanaan omat siivousvälineet ja siivousaineet
- tarvittaessa mattojen tuuletus ja puistelu; sovitaan asiakkaan kanssa

Tarkennettu tilatyypinen siivousohje:

Eteinen:

- lattia nihkeä/kosteaa pyyhitään

- peilit pyyhitään
- vapaat tasopinnat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan

#### Keittiö:

- tarvittaessa astiat tiskataan/ astianpesukone tyhjenetään ja täytetään
- altaat/hanat pestään ja tiskipöytä sekä taustalaatoitus pyyhitään
- lieden keittotaso ja etupinnat puhdistetaan
- kaappien ulkopinnat pyyhitään
- kodinkoneiden etupinnat pyyhitään
- jääkaapin ovi pyyhitään ja roiskeet jääkaapin hyllyiltä
- pöydät ja tuolit pyyhitään
- matot ja lattia imuroidaan
- lattiat nihkeä/kostea pyyhitään
- roskat tyhjenetään ja roskakaappi puhdistetaan
- kosketuskohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään

#### Makuuhuone:

- matot ja lattiat imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuskohdat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattia nihkeä/kostea pyyhitään
- vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa puhtaisiin

#### Olohuone:

Jos tila on asiakkaan päivittäisessä käytössä

- matot ja lattia imuroidaan
- vapaat tasopinnat ja kosketuspinnat pyyhitään
- tuoreet tahrat poistetaan
- lattia nihkeä/kostea pyyhitään
- tarvittaessa sohvat yms. tekstiilipäällysteiset huonekalut imuroidaan sekä muut istuimet pyyhitään
- television yms. vastaavien laitteiden ulkopinnat pyyhitään ja imuroidaan

#### Wc/kylpyhuone:

- roskat tyhjenetään ja roska-astiat puhdistetaan
- matot ja lattiat imuroidaan
- peili, käsienpesuallas ja wc istuin pestään ja pyyhitään
- suihkukalusteet pestään

- suihkutilan seinät pestään roiskekorkeudelta
- wc ja/tai pesutilan lattia pestään ja lattiakaivot pestään tarvittaessa
- peili ja peilivalaisin pyyhitään
- kosketuskohdat ja vapaat tasopinnat pyyhitään
- tahrat poistetaan

Tarkennuksia:

- ulottuvuuskorkeus -> max. 180 senttiä lattiapinnasta puhdistettavat pinnat
- kosketuspinnat -> ovien ja laatikostojen kahvat/lukot ja niiden ympäristö, ovenpielet, tuuletusikkunan kahva, kodinkoneiden kytkinpaneelit, valokatkaisijat ja niiden ympäristö, invakahvat, jne.

## 2. Omaishoidettavien palveluseteli

### 2.1 Omaishoidontuen palveluseteli

Omaishoidontuen palvelusetelijärjestelmä on vaihtoehto omaishoitajalle maksettavan kuukausikorvauksen sijasta.

Asiakkaalla on mahdollisuus vaihtaa kokonaan tai osittain hänelle myönnetty omaishoidontuen rahallinen korvaus palveluseteliin/palveluseteleihin. Palvelusetelillä asiakas voi ostaa Tornion kaupungin hyväksymiltä palveluntuottajilta omaishoitoa tukevia palveluita itselleen tai omaishoidettavalle kuten siivousta ja kodinhoitotöitä, asiointi- ja ulkoiluapua, lastenhoitoa, pieniä pihatöitä (ruohonleikkaus ja lumityöt), pesulapalvelua, hieronta- ja fysioterapiapalvelua, jalkojenhoitoa, terveydentilan tarkastuksia, intervallihoidoa tai hoitajan kotiin.

Asiakas saa myönteisen päätöksen omaishoidontuesta, jonka jälkeen hänellä on mahdollisuus päättää ottaako hän korvauksen rahana vai verottomana palvelusetelinä. Asiakas voi ostaa palveluja useammalta palveluntuottajalta. Ostettavista palveluista tehdään merkintä asiakkaan/hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Omaishoitajan on itse kuitattava ostamansa palvelu, allekirjoittajaksi ei käy hoidettava.

### 2.2 Palveluseteli omaishoitajien vapaapäivien järjestämiseen

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



vapaan järjestämisestä ja omaishoidettavasta hoitajan vapaan aikana.

Tornion kaupunki pidättää itsellään oikeuden harkita, missä tilanteissa omaishoidettavalle tarjotaan palveluseteliä.

Tornion kaupunki tarjoaa palveluseteliä tilanteissa, joissa vapaiden järjestäminen kaupungin tarjoamien vaihtoehtojen puitteissa ei erityisistä syistä ole mahdollista. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi perhesyistä syntyvät jääviysongelmat palvelua järjestettäessä tai että vuorohoitoon varatut tilat eivät sovellu palvelun järjestämiseen.

Palveluseteli on tarkoitettu lakisääteisten vapaapäivien aikaisen hoidon ja huolenpidon järjestämiseen. Palvelusetelillä voi ostaa sijaishoitoa hoidettavan kotiin tai lyhytaikaishoitoa yksityisissä palvelukodeissa.

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin arvo ei riipu asiakkaan tuloista. Palvelusetelillä Tornion kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan kustannuksista asiakkaan omavastuun ylittävän osuuden.

Lyhytaikainen hoito yksityisessä palvelutalossa on omaishoidettavan ei ympärivuorokautista tai ympärivuorokautista hoitoa, jota järjestetään omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi. Lyhytaikaisen hoidon tavoitteena on tukea omaishoidettavan toimintakykyä sekä omaishoitajan jaksamista. Lyhytaikaista hoitoa tarjoavan palveluntuottajan on täytettävä asumispalveluiden palveluntuottajalle asetetut vaatimukset ja palvelun tulee olla sisällöltään tavallisen tai tehostetun palveluasumisen palvelukuvauksen mukaista.

Sijaishoidossa omaishoitaja sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin hoidettavan tarpeita. Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Omaishoitajan sijaisena palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista. Sijaishoito ei ole tarkoitettu kodinhoidollisiin tehtäviin eikä siivoukseen. Omaishoidon tuen lakisääteisten vapaapäivien järjestäminen kotona annettavana hoitona, yksi vapaapäivä oikeuttaa 12 tunnin palveluseteliin. Omavastuuosuus (=asiaksmaksu) on 11,40 €/12 tuntia vuonna 2021

Lyhytaikaisessa hoidossa omaishoidettavan omavastuu on 11,40€ / vuorokausi (v.2021), jonka asiakas maksaa suoraan palveluntuottajalle. Asiaksmaksu tarkistetaan joka toinen vuosi kansaneläkeindeksistä annetun lain (456/2001) 2 §:n tarkoitetun muutoksen mukaisesti.

Palveluseteli voidaan myöntää myös muihin kuin lakisääteisten vapaiden järjestelyihin, silloin kun asiakkaan arvioidaan tarvitsevan jaksohoitoa. Asiakkaan omavastuuosuus tässä tapauksessa on Tornion kaupungin asiakasmaksusäännön mukainen. Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle.

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

sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

#### Palvelun peruutus

Sovittu varaus tulee peruuttaa viimeistään kahta päivää ennen hoitajakson alkua ilmoittamalla se palveluntuottajalle sekä palveluneuvojalle. Mikäli peruutus tapahtuu samana tai edellisenä päivänä ennen palvelun alkua ilman hyväksyttävää syytä (hyväksyttävä syy on esim. hoidettavan sairaalaan joutuminen), johtaa se yhden vapaapäiväoikeuden menettämiseen.

Peruuntuneelta hoitajaksolta ei peritä omavastuuta.

### **3. Henkilökohtainen avustajatoiminta**

#### 3.1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan myöntää vaikeavammaiselle henkilölle. Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän sairauden tai vamman johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista eikä avuntarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Tornion kaupunki arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen.

#### 3.2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Erityistä aikaa, jolloin viimeistään palvelun tuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelusetelillä tuotettava palvelu, ei aseteta.

#### 3.3 Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö.

##### 3.3.1 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu – palvelun. Asiakkaan ja palveluntuottajan välillä syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty.

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat tilauksen ja tilausvahvistuksen perusteella määrittyvät yksilölliset palvelusopimuksen ehdot ja nämä yleiset sopimusehdot. Henkilökohtainen apu -palvelun yleiset sopimusehdot kuuluvat Tornion kaupungin laatimiin palveluntuottajien hyväksymiskriteereihin (ks. osa I luku 4).

### 3.3.2 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu-palvelun asiakkaan tilauksessa / palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä siitä, että Tornion kaupungin edellyttämiä palveluntuottajaan kohdistuvia vaatimuksia noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu-palvelun antamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot sekä jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Jos, palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. (ks. osa I luku 6.)

### 3.3.2 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelun tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu – palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palvelun tuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palvelun tuottaja voi laskuttaa Tornion kaupungilta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakas hyväksyy palveluntuottajan suorituksen työselosteessa.

### 3. 4. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta saajalta sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta on selvittävä, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita Tornion kaupungissa voivat esimerkiksi olla:

- \* tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitus mukaisesti
- \* tilanteet ja paikat, joissa tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi (työ- ja lomamatkat, leirit yms.)
- \* lyhytaikaiset, mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet
- \* tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä (enintään 30 tuntia/kk)
- \* tilanteet, joissa asiakkaan on vaikea saada henkilökohtaista apua työnantajamallin mukaisesti järjestettynä

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitus. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

### 3.5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu-palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

### 3.6. Palvelupalautteen toimittaminen kaupungille

Palveluntuottajan on raportoitava antamansa palvelut. Palveluntuottaja pyytää asiakkaan kuittauksen palvelun suorittamisen tunti-ilmoitukseen. Palveluntuottaja liittää tästä kopion raportointiinsa ja toimittaa sen kerran kuukaudessa osoitteella Tornion kaupunki, Vammaispalvelut, PL 1123, 95401 TORNIO.

### 3.7. Eriyisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Tornion kaupungilla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kaupungin kanssa.

### 3.8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

#### 3.8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa

#### 3.8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

#### 3.8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. (Siitä syystä että asiakas on

elinkeinoharjoittajaa heikommassa asemassa, niin kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.)

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei lähde asiakkaan tarpeista ja palvelusuunnitelmasta. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palveluksen laatuun tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

#### 3.8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituspaikassa sovittuun aikaan.

Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituspaikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

#### 3.8.5 Palvelun viivästyksen ja virheen seuraamukset

##### **Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästytilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästyksiä 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.

### **Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

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

### **Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

### **Vahingonkorvaus**

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### **3.8.6 Reklamaatio ja palaute**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Tornion kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

### 3. 8.7 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.

### 3. 8.8 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## 3.9 Palvelujen hinnoittelu

### 3.9.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista maksimissaan Tornion kaupungin määräämän tuntihinnan.

### 3.9.2 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Tornion kaupungin edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka -ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.



Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Muiden palvelujen (muu kuin palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Tornion kaupungilta.

Palveluntuottaja laskuttaa Tornion kaupunkia tehtyjen työtuntien perusteella Tornion kaupungin hyväksymän hinnaston mukaisesti. Asiakkaan tulee hyväksyä palveluntuottajan laatimat työtuntilistat ennen laskutusta palveluntuottajan laskun liitteeksi tulevalla palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

## 4. Ikäihmisten palveluasuminen

### 4.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat

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/ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §21.).

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät tavallisen palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet. Asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita. Tornion kaupunki järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovittuun määrään 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.

Tavallisen palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein:

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

Tehostetun/ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein:

- Jatkuva ympärivuorokautinen palvelujen tarve toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella. Asiakas ei pärjää tavallisessa palveluasumisessa yöhoidon tarpeen takia.
- Palvelua ei voida riittävällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä tavallisen / tuetun palveluasumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairaouden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi.
- Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Tornion sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät palveluasumisen piiriin pääsyn edellytykset. Heille on siis tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoittaminen ja päätös asumispalvelun myöntämisestä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata Tornion kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)

2) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

#### 4.2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

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

#### 4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Tornion kaupungin vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan ja Tornion kaupungin laatuvaatimusten mukainen.

Palveluntuottaja noudattaa Tornion kaupungin ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

##### **Palvelun sisältö**

Palveluasuminen sisältää asiakkaan tarvitseman palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygieni- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet. Palveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan arviointi ja seuranta sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluyksikössä kannustetaan omaisia ja läheisiä osallistumaan vanhuksen arkeen.

#### 4.4 Palvelutuotteet

##### 4.4.1 Tavallinen palveluasuminen

Tavallisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa. Tavallisessa palveluasumisessa asiakas saa hoitoa ja hoivaa palvelutalon henkilöstöltä aamu- ja iltavuorojen aikana. Aamu- ja iltavuorojen aikana sovittujen asiakaskäyntien välillä henkilökunta on lisäksi saatavilla turva-/hoitajakutsujärjestelmän kautta. Asiakkaat eivät tarvitse jatkuvaa ympärivuorokautista hoitoa, mutta asiakkaalla on oltava myös yöaikaan (klo 22-07) mahdollisuus tavoittaa henkilökunta apua tarvitessaan turva-/hoitajakutsujärjestelmän välityksellä."

Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston ilmoituksenvaraisen palvelun rekisteriin vanhusten tavallisen palveluasumisen palveluntuottajana. Tavallinen palveluasuminen sisältää kotisairaanhoidon tason terveyden- ja sairaanhoidon, hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoitoateriat.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. kela).

Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

### **Henkilöstö ja osaaminen**

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Tornion kaupungin tuottaman kotihoitopalvelu. Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on oltava sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määriteltä.

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 (STM 2020:29).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä (kuntouttava työote) työtavoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava STM:n lääkehoito-oppaan (Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM 2021:6) mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

## **Laatu**

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

## **Asuminen**

Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone ja wc-pesutila tai oma asunto ja lisäksi käytössä on yhteisiä tiloja. Asiakkaan kanssa tehdään erillinen huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/neliö/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan. Asiakas kalustaa asuntonsa itse.

## **Henkilöstön koulutus ja työkokemus**

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus henkilöstöjohtamisesta. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vähintään Tornion kaupungin päättämän mitoituksen (0,3 hoit./asukas) mukainen. Hoitotyön mitoitukseen lasketaan vain hoitotyöhön käytetty aika, ei esimerkiksi hallinnon, ruokahuollon, pyykinpesun tai puhtaanapidon tehtäviä. Yksikössä työskentelevien työntekijöiden yhteenlaskettu työpanos muutetaan laskennalliseksi kokoaikaiseksi työpanokseksi, esimerkiksi 2x50 % työaika = 100 % työaika = 1 kokoaikainen työntekijä. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen, sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä (maks. 50 %). Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tukitehtäviin (mm. Siivous, ruokahuolto, pyykkihuolto) on varattava erillinen henkilökunta.

Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus.

Henkilöstöllä tulee olla tartuntatautilain 48§:n mukainen rokotussuoja.

## **Hoiva ja hoito**

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää Tornion kaupungin toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan palvelu tulee sisällöllisesti tuottaa Kotihoidon palvelukuvauksen (kappale 1.3) mukaisesti hänen yksilöllisten tarpeiden mukaisena.

Palveluntuottajan tulee sitoutua tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti

Palveluasumisessa toteutuu ammattitaitoisen henkilöstön toteuttamana kuntouttava, toimintakykyä tukeva työote ja asukkaan aktivointi. Kuntouttava työote näkyy kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat niin että asukas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, jossa määritellään hänen tarvitsemansa palvelut (mm. hoiva-, ateria- ja turvapalvelut) sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisten /asioiden hoitajan kanssa, ja se tarkistetaan puolen vuoden välein ja asukkaan tilanteen muuttuessa.

Hoito tulee toteuttaa yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieniapalvelut (ml. suuhygieniat ja ihon hoito) sisältäen kylvyn ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen vaatehuolto.

Asiakkaalla on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään

### **Ateriat**

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuosituksen mukaisella ateriaruokailulla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita.

Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä asiakasta sopimuksen mukaan.

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

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialkohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat

#### 4.4.2 Ympäri vuorokautinen tehostettu palveluasuminen

Tehostetulla/ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympäri vuorokautisesti. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston/Valviran rekisteriin vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluntuottajana. Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa asiakkaille soveltuvaa asumista, johon sisältyvät ympäri vuorokautiset hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoateriat. Asiakas asuu palveluyksikössä lähtökohtaisesti elämänsä loppuun saakka. Saattohoito sisältyy tehostettuun palveluasumiseen.

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

Palvelun tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä kuntouttavalla työotteella, tuottaa hoivaa ja huolenpitoa kodinomaisessa ympäristössä sekä vastata asiakkaiden sairaanhoidollisiin tarpeisiin. Palveluyksikössä on taattava mahdollisuus asumiseen elämän loppuun asti ja tarvittaessa saattohoitoon. Asiakkaiden hoivan tarpeen lisääntyminen ei ole syy siirtymiseen pois palveluyksiköstä.

Palveluasumiseen muuttavalle asiakkaalle tehdään hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelma kuukauden kuluessa.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialkohtainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat

Asiakkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään Tornion kaupungin hyvinvointipalveluissa, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta tuottaja on yhteydessä asiakkaan terveysasemalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Kustannusvastuut on esitetty seuraavassa taulukossa.

		Vastuutaho kustannuksista			Lisätietoa
		Tilaaaja	Tuottaja	Asukas	
Kustannuserät / <u>yleistilat</u>	vuokrakustannus		X		asukkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
	sähkö		X		
	lämpö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X		
	ulkoalueet		X		
	laitteet ja kalusteet		X		
	verhot, matot		X		
	päivä- ja aikakauslehdet, tv-lupa		X		
puhtaana-/kunnossapito		X			
Kustannuserät / <u>yksityistilat</u>	vuokrakustannus			X	
	puhtaana-/kunnossapito		X		
	sähkö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X	X	Asukas hankkii kotivakuutuksen
	tavanomaiset, ei hoidonkannalta välttämättömät kalusteet			X	asukas tuo omansa
	verhot, matot			X	asukas tuo omansa
	irtaimisto		X		
	vuodevaatteet			X	asukas tuo omansa
Tuotantohyödykkeet	elintarvikkeet		X		
	siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		X		
	wc- ja käsipyyhepaperit, kertakäyttöiset vuodesuojat, pesulaput ja ruokalaput		X		
	Yleiset hoito- ja hygieniatarvikkeet kuten pesuvoide ja käsidesi		X		
	vaipat	X			perustuu kaupungin ohjeeseen
	lääkkeet, omat henkilökohtaiset hoito- ja hygieniatarvikkeet kuten ihonhoitoon tarvittavat tuotteet sekä hammas- ja suunhoitoon tarvittavat tuotteet			X	hoitotarvikejakelusta poikkeuksena kosketuseristyshoito, neuvoteltava erikseen
	hoivatapahtumiin tarvittavat apuvälineet		X		
Henkilöstö	turvajärjestelmät		X		
	rekrytointi		X		
	työnjohto		X		
	työntekijät		X		
	varahenkilöstö		X		
	toimistotyöntekijät kuten palkanlaskenta ja laskutus		X		
	palkat ja sosiaalivakuutusmaksut		X		
	vastuuvakuutukset		X		
	koulutus		X		
	terveydenhuolto		X		
työvaatteet		X			
IT -laitteet ja ohjelmistot	puhelin, fax ja modeemi		X		
	atk-laitteet ja -ohjelmistot		X		
	kulunvalvonta, hoitajakutsujärjestelmä		X		
	käyttökoulutus		X		



Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

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

### **Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito**

Hyvän hoidon tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa laadittuun hoito- ja palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheistensä hoitoon.

Asiakkaan päivittäistä palvelua ohjaavassa hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

Perushoivaan kuuluu, että asukasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa riittävästi. Avun tarve määritellään yhteistoiminnassa asukkaan kanssa. Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asukkaan tarpeisiin nähden oikein mitoitettua ja osaavaa. Asukkaan tilan muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa. Asukas saa itse määrittää sellaiset toiminnot, joista hän selviytyy ilman apua.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö: Päätökset asiakkaan turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista ovat olemassa.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut (ml. suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvyn ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen vaatehuolto.

Asiakkaalle tulee lähtökohtaisesti mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. kela).

## **Ateriat**

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtakunnallisen ikäihmisten ravintosuosituksen mukaisella ateriaruokailulla, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisten makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemuksesta annettujen suositusten mukaisia aterioita.

Erytisyruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä asiakasta sopimuksen mukaan.

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

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

## **Toimintakykyä ylläpitävät palvelut**

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukas ja tarvittaessa asukkaana omainen osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Palveluyksiköllä on viikoittainen ryhmätoimintaohjelma. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Myös asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin.

Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti. Ulkoilujen toteutumista seurataan ja ulkoilutuokiot dokumentoidaan.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset apuvälineet.

Apuvälineiden lainaamisessa ja hankinnassa tavoitteena on, että asiakkaalle järjestetään tarvittaessa apuvälinein mahdollisuus asua tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun asti. Näin pyritään välttämään asiakkaan joutuminen vaativampaan hoitomuotoon.

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

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

### **Sairaanhoitoon sisältyy:**

Asiakkaan kokonaisterveydentilan jatkuva seuranta ja arviointi.

Lääkityksestä huolehtiminen: lääkkeiden turvallinen säilytys, lääkkeenjako, valvonta, vaikutusten seuranta.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliinipistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.)

Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet (mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka)

Sairaudenhoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

Palveluntuottaja huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi.

Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään. Yksiköllä on ohjeet saattohoidon toteuttamisesta.

### **Tilat**

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnon mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asunnoissa on oltava wc- ja suihkutilat. Asiakkaiden käytössä tulee olla virkistätymis-, yhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja

yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa.

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

Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygieniatarvikkeista. Mikäli asiakas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä kirjallinen pelastus- ja turvallisuus-suunnitelma. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat.

Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta.

### **Henkilöstön koulutus ja työkokemus**

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Yksikön vastaavalla työntekijällä on sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi vastaava opistotason tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus henkilöstöjohtamisesta. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Muulla henkilöstöllä on soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja hoitoon osallistuvan henkilöstömitoituksen on oltava vanhuspalvelulain (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystarpeista, säädös 9.7.2020/1346) mukainen. Hoitotyön mitoitukseen lasketaan vain hoitotyöhön käytetty aika, ei esimerkiksi hallinnon, ruokahuollon, pyykinpesun tai puhtaanapidon tehtäviä. Yksikössä työskentelevien työntekijöiden yhteenlaskettu työpanos muutetaan laskennalliseksi kokoaikaiseksi työpanokseksi, esimerkiksi 2x50 % työaika = 100 % työaika = 1 kokoaikainen työntekijä. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä (maks. 50 %). Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tukitehtäviin (mm. Siivous, ruokahuolto, pyykkihuolto) on varattava erillinen henkilökunta.

Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus.

Henkilöstöllä tulee olla tartuntatautilain 48§:n mukainen rokotussuoja.

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoidtaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Tukitehtäviin on varattava riittävä määrä henkilökuntaa.

Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Yksikköön tulevat uudet työntekijät perehdytetään työhön ja yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

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

### **Turvallisuus**

Yksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus-selvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

### **Laadun hallinta**

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatumittarit.

Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava STM:n lääkehoito-oppaan (Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL ohjaus14/ 2015) mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen

Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – suosituksia, näyttöön perustuvan hoitotyön suosituksia ja laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 (STM 2020:29).

Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksikön on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

#### 4.5 Asiakastietojen dokumentointi

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

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoivan kannalta
- sisältäen myös HILMO-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveiden – ja Hyvinvoinnin laitokselle
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Tornion kaupungin kanssa palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään.

Toimeksiantosopimuksen päättyessä palveluntuottaja toimittaa asiakastiedot Tornion kaupungille.

#### 4.6 Palvelusetelin arvo

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Tornion kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

#### 4.7 Laskutus Tornion kaupungilta ja asiakkaalta

Tornion kaupungissa on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Tornion kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa Tornion kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) varten.

Tornion kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain toteutuneista asumispäivistä. Kuoleman tapauksissa palvelun maksaminen päättyy kuolinpäivänä.

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö: toimistos sihteeri, p. 050 597 1851

## 5. Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut

### 5.1 Palvelujärjestelmän asiakkaat

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut järjestetään pääsääntöisesti seuraavien lakien nojalla; sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21 §, mielenterveyslaki 1116/1990 5 §, sosiaalihuoltoasetus 607/1983 10 §).

Asumispalveluja annetaan henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämisessä (sosiaalihuoltolaki 21§/1301/2014). Asumispalveluja järjestetään palveluasunnoissa ja tukiasunnoissa, joissa tuetaan henkilön itsenäistä asumista tai siirtymistä itsenäiseen asumiseen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, joiden toimintakyky edellyttää ympärivuorokautista hoitoa/hoivaa ja valvontaa. Heille on tehty toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi moniammatillisen työryhmän toimesta, hoito- ja palvelusuunnitelma sekä päätös asumispalvelun myöntämisestä.

Palvelukokonaisuudet luokitellaan seuraavassa kolmeen ryhmään mielenterveyskuntoutujan tuen tarpeen ja asumismuodon perusteella: tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen.

- *Tuettu asuminen* edustaa itsenäisintä asumisen muotoa: kuntoutuja asuu joko yksityisasunnossaan tai sitä vastaavassa kunnan järjestämässä tukiasunnossa.
- *Palveluasuminen ja tehostettu ympärivuorokautinen palveluasuminen* järjestetään tarkoitukseen varatuissa asumispalveluyksiköissä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata Tornion kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)

2) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

### 5.2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

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



### 5.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Tornion kaupungin vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan ja Tornion kaupungin laatuvaatimusten mukainen. Palvelujen sisällön vaatimuksia eri asumispalvelumuodoissa on kuvattu palvelutuotteet kappaleessa.

Palveluntuottaja noudattaa Tornion kaupungin ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

Palvelun tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Asukkaalla on mahdollisuus valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamien voimassaolevien ravitsemussuositusten mukaiseen ateriointiin, jossa otetaan huomioon yksilökohtaiset tarpeet. Ravitsemussuositukset löytyvät Maa- ja metsätalousministeriön www-sivuilta osoitteesta [www.mmm.fi](http://www.mmm.fi).

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Aterioiden hintataso ei saa ylittää kaupungin omien yksiköiden hintatasoa.

Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ulkoiluun, sekä osallistuminen harrastus- ja viriketoimintaan. Asukkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen.

Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään asiakkaan kustantamana, jollei lainsäädännöstä muuta johdu lähiasiointiin sekä harrastus- ja viriketoimintaan liittyvät kuljetukset.

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan kaikista toiminnassa mahdollisesti syntyvistä vahingoista ja huolehtimaan tarpeenmukaisten vastuu-tapaturma- yms.vakuutuksista.

#### **Henkilöstö**

Palveluyksikössä tulee olla Aluehallintoviraston lupaehtojen määrittämä henkilökuntamäärä.

Palveluasumisyksikön vastuuhenkilöllä on oltava mielenterveystyöhön soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus ja vähintään 3 vuoden kokemus mielenterveystyöstä ja vähintään vuoden kokemus henkilöstöjohtamisesta. Muulla henkilöstöllä on oltava lähihoitaja- tai mielenterveyshoitajatutkinto. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Henkilökuntaa on lupaviranomaisen edellyttämä määrä.

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla.

Johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset.

Uudet työntekijät perehdytetään työhön ja käytössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja voimassaolevan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta huolehditaan

### **Tilat**

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asukas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle.

Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asukkaan kunnan mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia sekä soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim. avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asukkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asukkaita tyydyttävällä tavalla.

Asukkaiden käytössä tulee olla virkistytymis- yhteis- sekä wc/suihku- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asukkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys.

Asiakkaiden käteisvaroille, lääkkeille yms. tulee olla lukittavat säilytystilat.

Pääsääntöisesti asukas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygienia- ja tarvikkeista. Lyhytaikaisessa asumisessa tai jos asukkaalla ei ole omia huonekaluja, huoneet kalustetaan palveluntuottajan toimesta.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakkaan kanssa kirjallinen vuokrasopimus. Vuokrataso ei saa ylittää kaupungin omien asumispalveluyksiköiden vuokratasoa rakennuksen ikä, kunto ja sijainti huomioiden, ja sen tulee pysyä Kansaneläkelaitoksen kulloinkin voimassa olevan asumistuen normiston (hyväksytyt neliöt / enimmäisvuokra ym.) rajoissa.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä hyväksytty kirjallinen pelastussuunnitelma.

## 5.4. Palvelutuotteet

### 5.4.1 Mielenterveyskuntoutujien tuettu asuminen

Tuettu asumispalvelu on palvelukokonaisuus, joka tukee mielenterveysongelmansa vuoksi tukea tarvitsevaa asiakasta suoriutumaan itsenäisesti omassa kodissaan tai tukiasunnossaan (esim. ryhmäasunto palveluasumisyksikössä, soluasunto, vuokrattu tukiasunto) ja valmentaa kohti täysin itsenäistä asumista. Asuminen on suunnitelmallista kuntoutumista; kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa. Asiakasta tuetaan harjoittamaan päivittäisiä toimintoja, käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajantoimintaan. Häntä ohjataan mahdollisuuksien mukaan siirtymään työelämään tai opiskelemaan.

Palvelu perustuu palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtyyn asiakassuunnitelmaan. Henkilöstömitoituksen on oltava 0,1. Henkilökunnan läsnäolo ja ohjaus on viikoittaista, tilapäisesti myös päivittäistä tarpeen niin vaatiessa. Henkilökunta on muulloin tavoitettavissa puhelimitse.

### 5.4.2 Mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen

Palveluasumisella tarkoitetaan palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa palvelukokonaisuutta, joka intensiivisesti kuntouttaa, tukee ja ohjaa mielenterveysongelmansa vuoksi apua tarvitsevaa asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti asumisestaan palveluasumisyksikössä (osa asiakkaista voi käydä päiväsaikaan asumisyksikön ulkopuolella esimerkiksi työ-/päivätoiminnassa). Asiakas tarvitsee henkilökunnan tukea, ohjausta, kannustusta ja seurantaa asumisessa, asioinnissa ja vierailuissa.

Toiminnan painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Asiakasta ohjataan harjaantumaan sairauden kanssa selviytymistä, joka kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin, kuten ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan ulkopuoliseen päivä- ja työtoimintaan.

Palveluasumisessa asiakkaat saavat päivittäistä tukea, apua ja palveluita omatoimisen suoriutumisen mahdollistamiseksi. Palveluasuminen sisältää seuraavat tukipalvelut: ateriapalvelu, pyykkihuolto, siivous ja yleinen hygienia. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset turva- ja apuvälineet.

Palveluntuottaja järjestää asumiseen liittyvät palvelut (esim. avustaa liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa) sekä asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi tarvittavat palvelut.

Tavoitteena on, että asiakas pystyy siirtymään portaittain kevyemmin tuettuun asumismuotoon ja mahdollisesti myöhemmin omaan asuntoon ja selviytymään jatkossa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa.

Palvelu on mitoitettava asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen mukaan, samoin kuin tilat ja niiden varustelu. Lisäksi asumisyksikössä on oltava riittävästi pätevää henkilökuntaa asiakasrakenteeseen nähden. Asiakkaat eivät tarvitse ympärivuorokautista hoitoa, mutta asiakkailla on aina oltava mahdollisuus tavoittaa henkilökunta puhelimitse tai turvarannekkeen tms. avulla. Henkilöstöä on vähintään 0,30 työntekijää kuntoutujaa kohti.

Palveluntuottaja järjestää lääkäripalvelut asumisyksikön asukkaille. Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkaiden tarvitsemat kuntoutuspalvelut ja muiden erityistyöntekijöiden antamat palvelut. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa avustaa asukkaita terveyspalvelujen hankkimisessa ja käyttämisessä tai järjestää asukkaalle asianmukainen apu.

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran (sisältää veden, lämmityksen ja sähkön) ja tukipalvelumaksut (ateriamaksut ja pyykkihuolto). Pitkäaikais-asumisessa asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

#### 5.4.3 Mielenterveyskuntoutujien lyhytaikainen palveluasuminen

Lyhytaikainen palveluasuminen on palvelukokonaisuus, jossa asiakas saa lyhytaikaista kuntoutusta ja tukea ennen siirtymistä itsenäiseen tai tuettuun asumiseen (esim. sairaalasta kotiutuminen). Lyhytaikaisella palveluasumisella voidaan myös tukea itsenäistä tai tuettua asumista (säännöllinen intervallihoido). Lyhytaikaista palveluasumista voidaan käyttää myös uuden asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin ja sopivan asumismuodon valinta-aikana.

Lyhytaikaisella palveluasumisella tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, joka tukee ja ohjaa mielenterveysongelmansa vuoksi apua tarvitsevaa asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti asumisestaan asumisyksikössä (osa asiakkaista voi käydä päiväsaikaan asumisyksikön ulkopuolella työ-/päivätoiminnassa). Lyhytaikaisessa palveluasumisessa asiakkaat saavat päivittäistä tukea, apua ja palveluita omatoimisen suoriutumisen mahdollistamiseksi. Lyhytaikainen palveluasuminen sisältää seuraavat tukipalvelut: ateriapalvelu, pyykkihuolto, siivous ja yleinen hygienia. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kannalta asianmukaiset turva- ja apuvälineet.

Toiminnan painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Asiakasta ohjataan harjaantumaan sairauden kanssa selviytymistä, joka kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin, kuten ruuanlaitto, siivous, pyykinpesu. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan ulkopuoliseen päivä- ja työtoimintaan.

Palvelu on mitoitettava asiakkaiden toimintakyvyn ja palvelutarpeen mukaan, samoin kuin tilat ja niiden varustelu. Lisäksi asumisyksikössä on oltava riittävästi pätevää henkilökuntaa asiakasrakenteeseen nähden. Asiakkaat eivät tarvitse ympärivuorokautista hoitoa, mutta asiakkailla on aina oltava mahdollisuus tavoittaa henkilökunta puhelimitse tai turvarannekkeen tms. avulla. Henkilöstöä on vähintään 0,30 työntekijää kuntoutujaa kohti.

Palveluntuottaja järjestää lääkäripalvelut asumisyksikön asukkaille. Palveluntuottajan tulee järjestää asiakkaiden tarvitsemat kuntoutuspalvelut ja muiden erityistyöntekijöiden antamat palvelut. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa avustaa asukkaita terveyspalvelujen hankkimisessa ja käyttämisessä tai järjestää asukkaalle asianmukainen apu.

Palveluntuottaja perii asukkaalta ateriamaksun.

#### 5.4.4 Mielensterveyskuntoutujien ympärivuorokautinen palveluasuminen

##### **Palvelun sisältö**

Mielensterveyskuntoutujien ympärivuorokautisissa asumispalveluissa vaikeasti toimintarajoitteinen kuntoutuja saa jatkuvasti hoivaa ja huolenpitoa sekä ympärivuorokautista tukea. Kuntoutujaa avustetaan hänen päivittäisissä toiminnoissaan (esim. henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, ruokailun järjestäminen, siivous ja pyykinpesu, lääkärin ohjeiden mukainen lääkehoito). Kuntoutujaa ohjataan harjoittelemaan itsenäistä päätöksentekoa, raha- ja muiden asioidensa hoitamista, mielekästä vapaa-ajanviettoa sekä ihmissuhteiden hoitamista. Henkilöstön on seurattava huolellisesti asiakkaiden terveydentilaa ja järjestettävä heille tarvittavat lääkärin- ja muun terveydenhuollon palvelut. Lisäksi varmistetaan asiakkaalle kuuluvien etuuksien saanti. Asiakkaat saavat tarvittaessa myös sosiaalityön ammattihenkilöiden palveluita.

Ympärivuorokautisessa palvelussa on ammattitaitoista henkilökuntaa välittömästi läsnä ympäri vuorokauden ajasta riippumatta. Ympärivuorokautiseen asumispalveluun muuttavalle asiakkaalle tehdään palvelu-, kuntoutus tai hoitosuunnitelma.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakkaita koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Tornion kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan/asuinalueen vastaavan asuinrakennuksen keskimääräistä vuokratasoa. Asiakkaalta peritään ateriamaksua ainoastaan niiltä päiviltä, joina hän on läsnä. Yksiköllä on oltava aterialuokittainen hinnoittelu. Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta ainoastaan tosiasiallisesti toteutuneet ateriat.

Palvelun tuottaja ei voi periä asiakkailta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvet järjestetään Tornion kaupungin hyvinvointipalveluissa, ellei toisin sovita. Lääkäripalvelujen osalta tuottaja on yhteydessä asiakkaan terveysasemalle ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

Kustannusvastuut on esitetty seuraavassa taulukossa.

		Vastuutaho kustannuksista			Lisätietoa
		Tilaaaja	Tuottaja	Asukas	
Kustannuserät / <u>yleistilat</u>	vuokratustannus		X		asukkaan osuus yleisten tilojen kustannuksista
	sähkö		X		
	lämpö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X		
	ulkoalueet		X		
	laitteet ja kalusteet		X		
	verhot, matot		X		
	päivä- ja aikakauslehdet, tv-lupa puhtaana-/kunnossapito		X		
Kustannuserät / <u>yksityistilat</u>	vuokratustannus			X	
	puhtaana-/kunnossapito		X		
	sähkö		X		
	vesi		X		
	jätehuolto		X		
	vakuutukset		X		
	tavanomaiset, ei hoidonkannalta välttämättömät kalusteet			X	asukas tuo omansa
	verhot, matot			X	asukas tuo omansa
	irtaimisto		X		
	vuodevaatteet			X	asukas tuo omansa
Tuotantohyödykkeet	elintarvikkeet		X		
	siivous-, pesu- ja puhdistusaineet		X		
	wc- ja käsipyyhepaperit, kertakäyttöiset vuodesuojat, pesulaput ja ruokalaput		X		
	Yleiset hoito- ja hygienia- tarvikkeet, kuten pesuvoiteet ja käsidesit.		X		
	vaipat	X			perustuu kaupungin ohjeeseen hoitotarvikejakelusta
	lääkkeet, henkilökohtaiset hoito- ja hygienia- tarvikkeet			X	poikkeuksena kosketuseristyshoito, neuvoteltava erikseen
	lääkkeet, omat henkilökohtaiset hoito- ja hygienia- tarvikkeet kuten ihonhoitoon tarvittavat tuotteet sekä hammas- ja suunhoitoon tarvittavat tuotteet				
hoivatapahtumiin tarvittavat apuvälineet		X			
rekrytointi		X			
työnjohto		X			
työntekijät		X			
varahenkilöstö		X			
toimistotyöntekijät kuten palkanlaskenta ja laskutus		X			
palkat ja sosiaalivakuutusmaksut		X			
vastuuvakuutukset		X			
koulutus		X			

	terveydenhuolto		X		
	työvaatteet		X		
IT -laitteet ja ohjelmistot	puhelin, fax ja modeemi		X		
	atk-laitteet ja -ohjelmistot		X		
	kulunvalvonta, hoitajakutsujärjestelmä		X		
	käyttökoulutus		X		

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

### **Palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan perustuva yksilöllinen hoito**

Asiakkaan saamat palvelut ja tuki määritellään henkilökohtaisessa palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmassa. Se laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa, sijoittajan (kunnan) ja toimintayksikön edustajien yhteistyönä.

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmassa määritellyt palvelut ja tuen joustavasti ja kuntoutuslähtöisesti.

Henkilökunnan on huolehdittava siitä, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet täytetään. Asiakkaan hoidossa ja kohtelussa on noudatettava ihmisarvoisen asiakkuuden eettisiä periaatteita, joita ovat itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Toimintayksikön on huolehdittava myös siitä, että hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan tarpeen mukaan.

Mielenterveysasiakkaiden kuntoutuksen pitää olla riittävää, tarkoituksenmukaista, monimuotoista ja yksilöllisesti suunniteltua ja edistää kuntoutujan siirtymistä ympärivuorokautisesta asumispalvelusta itsenäisempiin asumisen muotoihin.

Hoitomenetelmien tulee perustua laajaan käytännön kokemukseen tai tieteelliseen näyttöön ja niiden tulee täyttää myös eettiset kriteerit.

Hyvän hoidon tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa laadittuun palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti. Palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan palveluntuottajan toimesta säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.

Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa yksikköön ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheistensä hoitoon.

Asiakkaan päivittäistä palvelua ohjaavassa palvelu-, kuntoutus ja hoitosuunnitelmassa on maininta siitä, miten asiakkaan raha-asiat hoidetaan. Jos yksikössä säilytetään asiakkaiden rahaa, jokaisen asiakkaan rahankäytöstä on pidettävä kirjanpitoa. Rahat ja niitä koskeva kirjanpito on säilytettävä lukitussa kaapissa. Henkilölle voidaan maistraatissa tai tuomioistuimessa määrätä edunvalvoja, jos edunvalvojan määräämisen edellytykset täyttyvät.

Perushoivaan kuuluu, että asukasta autetaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissa riittävästi. Avun tarve määritellään yhteistoiminnassa asukkaan kanssa. Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asukkaan tarpeisiin nähden oikein mitoitettua ja osaavaa. Asukkaan tilan muutoksia seurataan säännöllisesti ja muutokset huomioidaan hoivan ja hoidon toteuttamisessa.

Rajoitteiden käyttämisestä on oltava kirjalliset ohjeet, ja toimeenpannut rajoitteet pitää kirjata asiakastietoihin alkamis- ja päättymisaikoihin. Pakotteiden ja rajoitteiden käytön valvonnasta on oltava ohjeet yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Jos jonkun asukkaan toimintaa joudutaan rajoittamaan usein, on mietittävä, onko hänen hoitonsa tai lääkityksensä oikea ja sopiiko asumisyksikkö hänelle. Mielenterveysyksiköissä voi olla käytäntöjä (säännöt ja sopimukset), jotka rajoittavat asukkaiden toimintavapautta, mutta eivät ole varsinaisia pakkoja perusoikeuksien rajoittamisen mielessä. Säännöillä ja sopimuksilla edistetään kuntoutumista ja ne ovat osa hoitoa. Sääntöjen on oltava asiallisia ja tarkoituksenmukaisia ja soveltamisen pitää perustua yksilölliseen tilanteen harkintaan.

Asukkaan tulee saada kaikki tarvitsemansa perushygieneiapalvelut (ml. suuhygieniä ja ihon hoito) sisältäen kylvetyksen ja saunan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran viikossa. Palveluun sisältyy asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto. Asiakkaalle tulee lähtökohtaisesti mahdollistaa asuminen palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).

### **Ateriat**

Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu ateriarytmillä, jolla turvataan riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti. Erytisyruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Aterioihin mahdollisesti liittyvistä asiakkaan erityistoiveiden huomioimisesta tuottaja ja asiakas voivat sopia erikseen ja tuottaja voi laskuttaa tästä asiakasta sopimuksen mukaan. Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupalan, lounaan, iltapäiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Energiatiheää ruokavaliota noudattavalle asiakkaalle kuuluu lisäksi aamupäivän välipala. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.



### **Toimintakykyä ylläpitävät palvelut**

Palvelu ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella. Palveluntuottaja luo ympäristön, joka mahdollistaa virkistyksen sekä sosiaalisista, psyykkisistä ja hengellisistä tarpeista huolehtimisen. Asukas ja tarvittaessa asukkaan omainen osallistuu toimintakykyä ylläpitävien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa. Palveluyksiköllä on viikoittainen ryhmätoimintaohjelma. Ryhmätoiminnan toteutumista seurataan ja dokumentoidaan. Myös asiakkaan yksilölliset mielenkiinnon kohteet huomioidaan. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus ulkoilla päivittäin. Ulkoilu on toteutettava turvallisesti.

Palveluntuottaja vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

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

Apuvälinepalvelut ovat lääkinnällistä kuntoutusta silloin kun apuvälineen luovutuksen tarkoituksena on tukea, ylläpitää tai parantaa ihmisen toimintakykyä jokapäiväisissä toiminnoissa taikka ehkäistä toimintakyvyn heikentymistä. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineitä ovat apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet. Ne myönnetään lääketieteellisin perustein fysioterapeutin tekemän apuvälinearvioinnin jälkeen. Lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineet myöntää ja kustantaa LPSHP:n alueellinen apuvälineyksikkö Kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta, vastaa apuvälineiden kustannuksista asumispalveluyksikkö itse.

### **Hoitoon sisältyy:**

Asiakkailla on oikeus kunnan terveydenhuollon, sairaanhoidon ja kotisairaanhoidon sekä erikoissairaanhoidon palveluihin. Palvelujen tarve kirjataan palvelu-, kuntoutus- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakkaalle on järjestettävä tarvittavat palvelut ja hoito, kuten lääkärin tutkimukset ja muu hoito sekä akuuteissa että pitkäaikaisissa sairauksissa. Hoitoon on järjestettävä tarvittavat kuljetukset. Lääkäripalvelut voidaan järjestää toimintayksikössä itse (esim. tekemällä sopimus yksityisen terveydenhuollon toimintayksikön tai itsenäisen ammatinharjoittajan kanssa) tai kunnallisten tai yksityisten terveystaloiden avulla.

Asiakkaiden terveydentilaa on seurattava jatkuvasti, suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tiedot pitkäaikaisista sairauksista. Lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä ja lääkemääräysten oikeellisuudesta. Mielenterveyskuntoutujien säännöllisistä laboratorioseurannoista huolehditaan.

Yksikön lääkehoito on järjestettävä asukkaiden tarpeen mukaisesti. Toimintayksiköllä on oltava lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään eri henkilöstöryhmien vastuut ja oikeudet lääkehoidon antamisessa. Lääkehoitosuunnitelman liitteenä pitää olla yksikön työntekijöille myönnetyt lääkkeenantoluvat. Lääkkeet on säilytettävä lukittavissa, vaikeasti murrettavissa kaapeissa ja tilassa, jonka ovi voidaan lukita. Myös lääkkeiden mahdollisesta kylmäsäilytyksestä on huolehdittava. Lääkekaapin avain annetaan lääkehuollosta henkilökohtaisesti vastaavalle ja avain on vain niillä, jotka saavat jakaa lääkkeitä. Toimintayksikössä on seurattava lääkkeiden kulutusta.

Pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvat muut toimenpiteet (insuliini-pistokset, verensokerimittaukset, INR, ym.) Toimintayksikössä täytyy olla päivittäisissä elämisen toiminnoissa tarvittavat kalusteet ja apuvälineet (mm. hoitosänky, potilasnosturi) sekä perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset hoitovälineet (mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka)

Sairaushoitoon tarvittavat lääkkeet asukas kustantaa itse.

### **Tilat**

Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asiakas maksaa asuntonsa vuokran suoraan palveluntuottajalle. Toimintayksikön tilojen tulee olla aluehallintoviranomaisen hyväksymät. Tilojen tulee tukea asiakkaan kunnan mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tilojen tulee olla turvallisia, soveltuvia liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville henkilöille.

Asukashuoneiden tulee olla yhden hengen huoneita. Vain erityistilanteissa, perustelluista syistä, voidaan hyväksyä kahden hengen huone (esim avioparit). Yhteisasumisen tulee perustua molempien asiakkaiden hyväksymiseen tai hoidon järjestämiseen molempia asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Huoneiden koon tulee täyttää aluehallintoviranomaisten asettamat edellytykset. Asiakkaiden käytössä tulee olla virkistäytymisyhteis- ja ruokailutilat. Tiloissa tulee toteutua asiakkaiden yksilöllisyys ja yhteisöllisyys. Asiakkaan huone on lukittavissa sisältäpäin. Henkilökunnalla on nopea pääsy myös lukittuun asiakkaan huoneeseen vaaratilanteessa. Ulko-ovissa tulee olla asiakkaan poistumista ilmaiseva kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä tai asiakkaan huomaamatta poistuminen on muutoin estetty.

Pääsääntöisesti asiakas vastaa itse asuntonsa/asuinhuoneensa kalustamisesta, käyttövaatteiden hankinnasta sekä henkilökohtaisista hygienia- ja tarvikkeista. Mikäli asiakas tarvitsee hoitosängyn, sen hankkii ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asumisyksikössä tulee olla laadittuna riskienkartoitus sekä kirjallinen pelastus ja turvallisuussuunnitelma. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty. Vaarallisille aineille on lukittavat säilytystilat. Palveluntuottajan tulee huolehtia alalla tavanomaisten vakuutusten voimassaolosta. Toimintayksikön henkilökunnan ensiapuvalmiuksien on oltava ajan tasalla.

### **Henkilöstön koulutus ja työkokemus**

Henkilöstöllä on oltava aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Toimintayksikön vastuuhenkilöltä edellytetään kelpoisuuslain 10 § 4 momentin mukaisesti mielenterveystyöhön soveltuvaa korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa. Riittävä johtamistaito edellyttää joko tutkintoon sisältyvää tai sen lisäksi suoritettua johtamiskoulutusta tai vähintään vuoden käytännön kokemusta vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön on oltava työssä toimintayksikössä. Ammatillisen asiakastyötä tekevän henkilöstön tehtävissä edellytyksenä on kelpoisuuslain 11 §:n mukaisesti tehtävään soveltuva ammattitutkinto (lähihoitaja, mielenterveyshoitaja).

Henkilöstöä on oltava kuntoutujien tarpeen mukaisesti, mutta kuitenkin vähintään 0,50 ammattitutkinnon omaavaa työntekijää kuntoutujaa kohti. Asiakastyön lisäksi yksikössä on oltava henkilökuntaa siivoukseen, ruokahuoltoon ja muihin tukitehtäviin noin 0,1 - 0,15 henkilön työpanos asukasta kohden.

Yksikössä työskentelevien työntekijöiden yhteenlaskettu työpanos muutetaan laskennalliseksi kokoaikaiseksi työpanokseksi, esimerkiksi 2x50 % työaika = 100 % työaika = 1 kokoaikainen työntekijä. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee hoitotyötä (maks. 50 %). Kuntoutus-, terapia- ja muu kelpoisuusehdot täyttävä henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Henkilökuntamäärän ja henkilökunnan koulutustason tulee toteutua koko sopimuskauden ajan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Sijaisilla tulee olla Valviran edellyttämä riittävä sosiaali- ja/terveysalan koulutus.

Sairaanhoitaja on paikalla asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin. Jokaisessa työvuorossa on nimetty vähintään toisen asteen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon tutkinnon omaava, työvuoron vastuuhoitaja, jolla on mm. lääkehoitovastuu.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden erityispiirteiden ja hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/läheisten sekä muiden asiakkaalle oleellisten yhteistyötahojen kanssa. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa sekä työssä jaksamista vahvistetaan ja ylläpidetään koulutuksen, työnohjauksen sekä työyhteisön kehittämisen avulla. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito. Yksikön johto/työntekijät ovat perehtyneet oman toimialansa lainsäädäntöön ja palvelu täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Yksikköön tulevat uudet työntekijät perehdytetään työhön ja yksikössä on kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

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

## **Turvallisuus**

Yksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus-selvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tapaturmien ehkäisyyn sekä tupakoinnista aiheutuviin riskeihin. Kalusteiden ja laitteiden sijoittelulla voidaan parantaa asumisturvallisuutta. Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Kameravalvonta on sallittua vain, jos se täyttää lainsäädännön vaatimukset. Rikoslaisissa (531/2000) on säädetty rangaistavaksi muun muassa henkilön oikeudeton katselu tai kuvaaminen teknisellä laitteella (salakatselu) ja vastaavasti oikeudeton kuuntelu teknisellä laitteella (salakuuntelu) kotirauhan suojaamassa paikassa, kuten asunnoissa. Salakatselusäännöksen perusteella kiellettyä on myös henkilön teknisellä laitteella tapahtuva katselu tai kuvaaminen esimerkiksi käymälässä, pukeutumistilassa tai muussa vastaavassa paikassa. Jos kameravalvonta on tallentava, siihen on sovellettava henkilötietolain (523/1999) säännöksiä riippumatta siitä, kuinka kauan tietoa säilytetään.

## **Laadun hallinta**

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä taata yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on sekä palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Johtamisen vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoivan ja hoidon tarvetta sekä tavoitteita.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatumittarit. Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia. Palveluyksikkö on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten.

Palveluyksiköllä on lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen oma-valvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

## 5.5 Asiakastietojen dokumentointi

Yksiköllä on selkeä ja ajantasainen dokumentointijärjestelmä. Asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista on huolehdittu tietosuoja huomioon ottaen. Asukasta koskevat asiakirjat palautetaan palvelun tilaajalle asumisen päätyttyä.

Yksikön toiminnan keskeinen sisältö sekä toiminnalliset periaatteet on kirjallisesti dokumentoitu ja pyydettyessä saatavissa yksiköstä. Yksiköllä on kirjallinen eettinen ohjeisto, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet.

Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen on suunnitelmallista ja järjestelmällistä sekä pohjautuu asukkailta ja yhteistyökumppaneilta hankittuun ja saatuun palautteeseen, itsearviointiin sekä työn tulosten seurantaan. Keskeinen seurannan kohde on asukkaan saama hoito/kuntoutus sekä sen vaikutus hänen kuntoutumiseensa.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas-potilastietoja käsittelevät henkilöt sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävän kannalta se on välttämätöntä. Asiakirjat on laadittava ja säilytettävä henkilötieto- ja arkistolakien perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa arkistoitavat asiakastiedot siirretään veloituksetta kaupungin käyttöön ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta. Kuolleiden asiakkaiden asiakirjat siirretään kaupungin käyttöön viimeistään kuolinvuoden lopussa.

Sopijaosapuolet sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Yksiköllä on kirjallinen lääkehoidon toteuttamissuunnitelma. Lääkehoidon osaaminen ja toteuttaminen on varmistettu.

Vastuut ja päätöksenteko eri tilanteissa ovat kaikkien tiedossa.

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään. Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Tornion kaupungin kanssa kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

## 5.6 Palvelusetelin arvo

Tornion kaupunki on määritellyt mielenterveyskuntoutujien tuki- ja palveluasumispalvelun (lukuun ottamatta ympärivuorokautinen tehostettu palveluasuminen) palveluseteleille hintakaton. Palveluntuottajan kaupungilta asumispalvelusta perimä kustannus ei saa ylittää palvelusetelin hintakattoa. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan

Palvelusetelin arvo on tuetussa asumisessa tasasuuruinen ja muussa palveluasumisessa tulosidonnainen, ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Tornion kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

## 5.7 Laskutus Tornion kaupungilta ja asiakkaalta

Torniossa on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Tornion kaupungin palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Lisätietoja <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli>

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, palvelusetelin omavastuuosuuden (setelin arvon ylimenevän osan vuorokausihinnasta) ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa Tornion kaupungille asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäolopäivät) ja laskun maksamista varten. Palveluntuottaja ei voi periä asukkailta muita kiinteitä hoitoon liittyviä maksuja tai vuokria.

Pitkäaikaisasumisessa asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Asukkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikkakunnan keskimääräistä vuokratasoa

Ateriamaksu voidaan periä vain toteutuneilta asumispalvelupäiviltä ja toteutuneilta aterioilta. Asukkaalta perittävien ateriakustannusten tulee olla samaa tasoa kaupungin hoitolaitosten ateriakustannusten kanssa. Jokaisen aterian tulee olla hinnoiteltuna erikseen. Pyykkihuollosta perittävät maksut eivät saa ylittää kaupungin asiakasmaksusäännössä määriteltyjä maksuja.

Tornion kaupunki maksaa palveluntuottajalle vain toteutuneista asumispäivistä. Kuoleman tapauksissa palvelun maksaminen päättyy kuolinpäivänä.

Laskutuksen osalta yhdyshenkilö: toimistos sihteeri, p. 050 597 1851

## **6. Ammatillinen tukihenkilötoiminta**

### **6.1 Tukihenkilötoiminnan asiakkaat**

Tukihenkilötoiminta jaetaan aikuiskaveritoimintaan ja ammatilliseen tukihenkilötoimintaan. Aikuiskaveritoiminta on sosiaalihuoltolain 3.luvun ja 28 § mukaista toimintaa ja ammatillinen tukihenkilötoiminta on sosiaalihuoltolain 16, 17 tai 28 §:n tai lastensuojelulain 7 tai 12 luvun perusteella järjestettävää avo- tai jälkihuollon palvelua. Tukihenkilötoiminnan asiakkaina ovat lapset ja alle 25-vuotiaat nuoret.

### **6.2 Aika jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu**

Palvelun tuottajan tulee käynnistää palvelusetelillä tuotettava palvelu 14 vuorokauden kuluessa palvelusetelin myöntämisestä, muutoin palveluseteli raukeaa.

### **6.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset**

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Tornion kaupungin vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan ja Tornion kaupungin laatuvaatimusten mukainen. Tukihenkilötoiminnan sisällön tarkempia vaatimuksia kuvataan palvelutuotteet kappaleessa.

Tukihenkilöpalvelun tehtävänä on asiakkaan kasvun tukeminen ja hyvinvoinnin edistäminen. Tukihenkilötoiminta on ensisijaisesti lapsen tai nuoren kanssa tapahtuvaa, tavoitteellista työskentelyä lapsen omassa elinympäristössä. Lapsen kanssa työskentelyn lisäksi tukihenkilötyö voi olla työskentelyä myös koko perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Alaikäisen asiakkaan kohdalla yhteistyö perheen kanssa kuuluu tukihenkilötoimintaan.

Tukihenkilötoiminta perustuu aina asiakassuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin. Päätöksen aikuiskaveritoiminnasta tekee sosiaalityöntekijä. Aikuiskaveritoiminta on maksutonta ja myös mahdolliset toiminnasta aiheutuvat kulut maksaa kunta, yhteisen suunnitelman mukaisesti.

Tukihenkilötoiminnan lähtökohtana on, että tukihenkilö pysyy samana koko toiminnan ajan. Mikäli tukihenkilö vaihtuu, siitä on aina keskusteltava lapsen sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli lapsi tai perhe peruuttaa tapaamisia, niin kahden peräkkäisen peruutumisen jälkeen otetaan yhteys sosiaalityöntekijään palvelun uudelleen arvioimiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan kaikista toiminnassa mahdollisesti syntyvistä vahingoista ja huolehtimaan tarpeenmukaisten vastuu-tapaturma. yms. vakuutuksista.

## **Henkilöstö**

Palvelun tuottaja vaatii lasten kanssa työskentelevältä tukihenkilötyötä tekevältä rikosrekisteriotteen. Rikosrekisteriote on esitettävä palvelun järjestäjälle ennen palvelun aloittamista alaikäisen asiakkaan kanssa.

Aikuiskaveri on luotettava aikuinen henkilö, joka on tehtävään sopiva, tehtävään koulutettu ja lapsen vanhempien hyväksymä.

Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammattilainen, jolla on sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon alan koulutus, sekä kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä.

## **6.4 Palvelutuotteet**

### **6.4.1 Aikuiskaveritoiminta**

Aikuiskaveritoiminta on sosiaalihuoltolain 3.luvun ja 28 § mukaista toimintaa. Aikuiskaveritoiminta on toimintaa, jossa tavalliset aikuiset toimivat aikuiskaverina tavallisille lapsille ja nuorille. Aikuiskaverin tehtävänä on lasten ja nuorten kasvun tukeminen ja hyvinvoinnin edistäminen.

Aikuiskaveri voi olla ”varamummo” tai ”varafaari”, juttukaveri tai harrastuksiin kaveriksi lähtevä luotettava aikuinen henkilö, joka on tehtävään sopiva ja tehtävään koulutettu ja jolta on selvitetty rikosrekisteriote lasten kanssa työskennellessä. Aikuiskaveri on aina lapsen vanhempien hyväksymä.

Aikuiskaveritoimintaa toteutetaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti ja päätöksen aikuiskaveritoiminnasta tekee sosiaalityöntekijä. Aikuiskaveritoiminta on maksutonta ja myös mahdolliset toiminnasta aiheutuvat kulut maksaa kunta, yhteisen suunnitelman mukaisesti.

Aikuiskaveritoiminta alkaa vanhempien tapaamisella. Jos vanhemmat hyväksyvät aikuisen lapsensa aikuiskaveriksi, toiminta voi alkaa. Toiminta etenee lapsen ehdoilla.

Palvelua toteutetaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Aikuiskaveritoiminta toteutuu lapsen luontaisissa ympäristöissä kuten kotona, harrastuksissa ja muissa arjen ympäristöissä. Toiminnan lähtökohtana on, että aikuiskaveri pysyy samana koko toiminnan ajan. Mikäli aikuiskaveri vaihtuu, siitä on aina ensin keskusteltava lapsen sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli lapsi tai perhe peruu tapaamisia, niin kahden peräkkäisen peruuntumisen jälkeen otetaan yhteys sosiaalityöntekijään palvelun uudelleen arvioimiseksi.



## 6.4.2 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on sosiaalihuoltolain 16, 17 tai 28 §:n tai lastensuojelulain 7 tai 12 luvun perusteella järjestettävä avo- tai jälkihuollon palvelu. Sen tehtävänä on lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä tukeminen ja hyvinvoinnin edistäminen.

Tukihenkilötoimintaa toteutetaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilö on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattilainen, jolla on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan alan koulutus, sekä kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä. Palvelun tuottaja vaatii ammatillista tukihenkilötyötä tekevältä rikosrekisteriotteen lasten kanssa työskennellessä.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on ensisijaisesti lapsen tai nuoren kanssa tapahtuvaa, tavoitteellista työskentelyä lapsen omassa elinympäristössä. Lapsen kanssa työskentelyn lisäksi ammatillinen tukihenkilötyö on työskentelyä myös koko perheen ja lapsen lähiverkoston kanssa. Tukihenkilön tehtävänä on tukea ja edistää lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä arkisilla asioilla. Tukihenkilö toimii perheen aikuisen tukena lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi.

Vaikuttavan ammatillisen tukihenkilötoiminnan edellytys on yksilöllinen ja lapsilähtöinen palvelu ja asiakkaan kohtaaminen. Työn tuloksena lapsi tai nuori saa tukea kulloistenkin tavoitteiden mukaisesti ja lapsen kasvu ja kehitys edistyvät. Palvelu vahvistaa lapsen vahvuuksia ja tuottaa lapselle myönteisiä kokemuksia. Lapsen osallisuus lähiyhteisössä ja ikätoverien joukossa vahvistuu. Myös vanhempi voi hyötyä tukihenkilötoiminnasta, joka toimii puhekumppanina ja arkisten asioiden hoitamisen tukena ja jonka kanssa voi keskustella myös lapsiin ja vanhemmuuteen liittyvistä asioista. Yhteistyö lapsen perheen kanssa on onnistuneen tukihenkilötoiminnan edellytys.

Palvelua toteutetaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyöverkostojen kanssa. Ammatillinen tukihenkilötoiminta toteutuu lapsen luontaisissa ympäristöissä kuten kotona, harrastuksissa ja muissa arjen ympäristöissä. Toiminnan lähtökohtana on, että tukihenkilö pysyy samana koko toiminnan ajan. Mikäli tukihenkilö vaihtuu, siitä on aina keskusteltava lapsen sosiaalityöntekijän kanssa. Mikäli lapsi tai perhe peruu tapaamisia, niin kahden peräkkäisen peruuntumisen jälkeen otetaan yhteys sosiaalityöntekijään palvelun uudelleen arvioimiseksi.

## 6.5 Asiakastietojen dokumentointi

Yksiköllä on selkeä ja ajantasainen dokumentointijärjestelmä. Asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista on huolehdittu tietosuoja huomioon ottaen. Asukasta koskevat asiakirjat palautetaan palvelun tilaajalle palvelun päätyttyä.

Yksikön toiminnan keskeinen sisältö sekä toiminnalliset periaatteet on kirjallisesti dokumentoitu ja pyydettyä saatavissa yksiköstä. Yksiköllä on kirjallinen

eettinen ohjeisto, joka sisältää konkreettisesti palvelua ohjaavat keskeiset periaatteet.

Toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen on suunnitelmallista ja järjestelmällistä sekä pohjautuu asukkailta ja yhteistyökumppaneilta hankittuun ja saatuun palautteeseen, itsearviointiin sekä työn tulosten seurantaan. Keskeinen seurannan kohde on asukkaan saama hoito/kuntoutus sekä sen vaikutus hänen kuntoutumiseensa.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas-potilastietoja käsittelevät henkilöt sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävän kannalta se on välttämätöntä. Asiakirjat on laadittava ja säilytettävä henkilötieto- ja arkistolakien perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Sopimuksen päättyessä tai purkautuessa arkistoitavat asiakastiedot siirretään veloitusetta kaupungin käyttöön ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja saamiensa kopiokappaleiden tuhoamisesta.

Sopijaosapuolet sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Vastuut ja päätöksenteko eri tilanteissa ovat kaikkien tiedossa.

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään. Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Tornion kaupungin kanssa kuntoutumissuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

## 6.6 Palvelusetelin arvo

Tornion kaupunki on määritellyt tukihenkilöpalvelun palveluseteleille hintakaton. Palveluntuottajan kaupungilta palvelusta perimä kustannus ei saa ylittää palvelusetelin hintakattoa. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kaupunki on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan

Palvelusetelin arvo on tasasuuruinen. Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvo määräytyy seuraavilla kertoimilla:

Palvelun toteuttamisaika	kerroin
arkisin 7-18	1,0
arkisin 18-22	1,15
lauantaisin 7-18	1,2

Palveluseteli on asiakkaalle maksuton.