



TURKU
Hyvinvointitoimiala

Vanhuspalvelut

YHTEISÖLLISEN PALVELU- ASUMISEN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

1.3.2022 alkaen

PSOP-tukea saa osoitteesta www.turku.fi/psop (esim. hakeutumisohteet) ja psop@turku.fi sekä puh. **040 620 3502**

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Soveltamisala	4
2.	Määritelmät	4
3.	Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	5
3.1.	Asiakkaan asema.....	5
3.2.	Asiakkaan oikeusturvakeinot	6
4.	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	7
5.	Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat	8
5.1.	Yleistä	8
5.2.	Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja palveluntuottajienvälitys.....	9
5.3.	Tietojen anto ja ylläpito	9
5.4.	Palveluvaraus	10
5.5.	Tapahtumakirjaus	10
5.6.	Maksatus.....	10
6.	Kunnan velvoitteet ja oikeudet	11
7.	Palvelun laatuvaatimukset	11
7.1.	Palvelun yleiset vaatimukset.....	11
7.2.	Henkilöstö	13
8.	Yhteisöllisen palveluasumisen tavoite ja sisältö	14
8.1	Yhteisöllisen palveluasumisen tavoite	14
8.2	Yhteisöllisen palveluasumisen sisältö	15
8.3	Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma	16
8.4	Asiakkaan oikeus käyttää kunnan asiantuntijoiden palveluita	16
8.5	Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet ja hoitotarvikkeet.....	17
8.6	Muuta asiakkaan hoidossa huomioon otettavaa.....	17
9.	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	18
10.	Palvelusetelin myöntäminen ja arvo	18
11.	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja muut palvelut	19
12.	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	20
12.1.	Palvelukerran peruutus	20
12.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas).....	20
12.3	Palvelun virhe ja viivästyminen	21
12.4.	Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset	21
12.4.1.	Oikaisu ja hyvitys	21
12.4.2.	Sopimuksen purku	21
12.4.3.	Vahingonkorvaus	21
12.5.	Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	22
13.	Palveluiden laskutus asiakkaalta	22
14.	Laadun hallinta ja valvonta	23
14.1.	Palveluntuottajan omavalvonta	23
14.2.	Vuosittain päivitettävät liitteet.....	24
15.	Rekisterinpito ja salassapito	25
15.1.	Rekisterinpito, roolit ja vastuut	25
15.2.	Salassapito	25
15.3.	Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus	26
16.	Hinnastot ja hinnastojen muutos	26
17.	Verotus	26
17.1.	Tuloverotus	26
17.2.	Arvonlisäverotus	26
18.	Sääntökirjan muuttaminen	27

19.	Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset	27
20.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	28
21.	Sitoumuksen voimassaoloaika	28
22.	Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	28
LIITTEET:		28
Liite 1 Liiteluettelo		29
Liite 2 Käsittelytoimien kuvaus		30
Liite 3 Tietosuojasopimus		31
Liite 4 Hoitotarvikejakelu kotihoidon asiakkaille ja palveluseteliasiakkaille.....		34
Liite 5 Kotihoidon ja palveluasumisen vaivat / hygieniasuojat		37
Liite 6 Minimihuomiolista		39

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää yhteisöllisen palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille.

Kunta velvoittaa hyväksymänsä palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta yhteisölliseen palveluasumiseen (viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä ja palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.
2. **Yhteisöllisellä palveluasumisella** tarkoitetaan kunnan työntekijän palvelutarpeen arvioon perustuvaa hoiva- ja hoitopalveluja sekä toimintakykyä monipuolisesti edistävää yhteisöllistä toimintaa, jotka järjestetään palvelutalossa tai palveluasumisen yksikössä, johon asiakas voi palvelusetelin saatuaan muuttaa asumaan.
3. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
4. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään palvelusetelillä, joka on tulosidonnainen.
5. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määriteltä hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkaan toimintakykyä edistävä yhteisöllinen toiminta myönnetään palvelusetelillä, joka on kiinteähintainen ja tasasuuruinen.
6. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Hoito- ja hoivapalveluiden palvelusetelin osalta asiakas maksaa omavastuuosuuden. Yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin osalta omavastuuta ei peritä.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) palveluasumisen osalta ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan yhteisöllisen palveluasumisen palveluntuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaalle myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP)** avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilityksineen automaattisesti.

Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettiosoite on <https://parastapalvelua.fi>

10. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palveluasumisesta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajanvälinen sopimus. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) mukaisen vuokrasopimuksen, jos asuminen yksikössä perustuu vuokrasuhteeseen.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1. Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää yhteisölliseen palveluasumiseen/välimuotoiseen asumiseen pääsyn kriteerit. Yhteisöllisen palveluasumisen kriteerit noudattavat kunnan välimuotoisen asumisen kriteereitä, jotka sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt (7.4.2021). Erotuksena välimuotoisen asumisen kriteerien **kohta 1. Kotihoidon kriteerien täyttyminen** tarkoittaa yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelin yhteydessä sitä, että asiakkaalla täytyvät vastaavat kriteerit, jotka ovat Turun kaupungin säännöllisen kotihoidon myöntämisen edellytys.

Lisäksi edellytyksenä yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelin myöntämiselle on, että palvelutalossa / palveluasumisen yksikössä sijaitsevat asunnot ovat asiakkaan tarpeen mukaisia ja esteettömiä sekä sisältävät huoneistokohtaiset saniteettitilat ja keittomahdollisuuden. Suurimmassa osassa asunnoista tulee olla erilliset oleskelu- ja makuutilat.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on päättänyt ottaa hänelle myönnetyn palvelusetelin käyttöönsä, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään yhteisöllisen palveluasumisen palveluntuottajaan ja sopia muuttoon ja palveluiden käynnistämiseen liittyvistä asioista. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli palveluntuottajalle tai ilmoittaa palveluntuottajalle siinä oleva numerosarja, jonka perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan PSOPista.

Asiakkaalle voidaan kriteerien täytyessä myöntää Turun kaupungin järjestämiä tukipalveluita (mm. siivouspalvelut, ateriapalvelu, turvapuhelinpalvelu) tai asiakas voi hankkia tarpeen mukaiset lisäpalvelut asumispalveluiden palveluntuottajalta.

Palveluasumisen palveluntuottajan tulee tarjota turvapuhelinpalvelu tai vastaava järjestelmä asiakkaiden käyttöön kunnan määrittelemään enimmäishintaan (kohta 11).

Palveluntuottajan tuottamien lisäpalvelujen hankinta on asukkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Mikäli asiakkaan asuminen palveluasumisen yksikössä perustuu vuokrasuhteeseen, tekee hän asumisesta vuokrasopimuksen palveluntuottajan kanssa ja sopii mahdollisista asumisen lisäpalveluista, joita ei tuoteta muulla tavoin. Edellä mainittuja sopimussuhteita koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOPista täyttämällä puolesta asioinnin –valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelin, hoitosuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa yhteisölliseen palveluasumiseen sisältyvästä hoito- ja hoivapalvelusta palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden), mahdollisen turvapuhelinpalvelun osalta kunnan määrittelemän enimmäismaksun (kohta 11.), hankkimiensa lisäpalveluiden maksut sekä asunnon vuokran ja muut asumiskustannukset palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän tai palveluntuottaja ei täytä palvelusetelin sääntökirjan ehtoja, asiakkaan oikeus palvelutarpeen arvioinnin mukaisiin palveluihin säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain 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.

Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilastai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella siirtyä kunnan järjestämien muiden palveluiden piiriin, sopimusten irtisanomisajat huomioiden.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset kaikkien tarjoamiensa palveluiden osalta, joita tämän palvelusetelin kohdalla ovat palveluasuminen ja kotisairaanhoido (terveydenhuollon ja sairaanhoidon palvelut). Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan kyseisessä kunnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla työssä sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaan kokonaishoidosta. Edellytyksenä on, että palveluntuottajan tulee liittää hakeutumiseensa Aluehallintoviraston tai Valviran todistus sekä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien (palveluasuminen) että yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (kotisairaanhoido) kuulumisesta. Mikäli kotisairaanhoidon palveluita toteuttaa lähiohittaja, pitää sen olla kirjattuna myös lupaan.

Mikäli palveluasumisen palveluntuottaja tuottaa asukkaille palvelusetelillä siivouspalveluita, tulee sen olla hakeutunut Turun kaupungin siivouspalveluiden palvelusetelituottajaksi erillisen hakumenettelyn kautta.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus ja muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien vahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun.

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, julkaisun osoite: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8682-4>) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa Turvallinen lääkehoitopoppan mukaista mallipohjaa, tarvittaessa täydennettynä palveluntuottajan omilla tarpeellisiksi katsomilla sisältöalueilla. Lääkehoitosuunnitelma tulee olla päivätty ja yksikön toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti, vähintään vuosittain. Lisäksi palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tarvittavat osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Asiakkaan hoidossa ja seurannassa tarvittavat, palveluntuottajan lääkintälaitteet tulee olla terveydenhuollon käyttöön tarkoitettuja laitteita ja niiden käytöstä tulee ylläpitää rekisteriä, johon on dokumentoitu säännöllinen huolto ja tarvittaessa laadunvalvonta/kalibrointi. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdytyksestä lääkintälaitteiden käyttöön. Laki lääkinnällisistä laitteista 719/2021 (32§ ja 34§) <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210719>

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain (1978/38) vaatimukset. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hinnaston lisätietokentässä PSOPissa, kun tarjolla ei ole vapaita asuntoja, jotka soveltuvat yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaille.

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluntuottaja ei voi hankkia hoito- ja hoivapalveluita alihankintana kuin poikkeustapauksissa ja siitä on aina ilmoitettava palvelusetelin myöntäneelle taholle (palveluohjauksen yhteydenottopuhelin). Muiden järjestämiensä palveluiden (esim. turvapuhelinpalvelu tai ateriapalvelu) osalta palveluntuottaja voi hankkia palvelun alihankintana. Yhteisöllisen toiminnan järjestämisen osalta ulkopuolisia toimijoita voidaan käyttää, mutta vastuu sen turvallisesta järjestämisestä ja kokonaisorganisoinnista säilyy palveluntuottajalla.

Palveluntuottaja vastaa ulkopuolisten toimijoiden ja alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat hoito- ja hoivapalveluiden osalta samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset jokaiselle tuottamalleen palvelulle. Esimerkiksi ulkoisen turvapuhelinpalvelun henkilökunnalta edellytetään sosiaali- ja terveysalan ammattitutkintoa ja sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan kyseisessä kunnassa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella. Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus konsultoida palveluntuottajan sairaanhoitajaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että ajan tasaiset yhteyshenkilön yhteystiedot on päivitetty PSOPiin ja lisäksi asiakkaan hoidosta vastaavien yhteyshenkilöiden yhteystiedot on ilmoitettu palvelun myöntäneelle taholle (palveluohjauksen yhteydenottopuhelin), sähköposti: hyto.keskitettypalvelutarpeenarviointi@turku.fi ja luovutettu myös asiakkaille. Yhteystietojen muuttuessa, on niistä ilmoitettava viivytyksettä.

Henkilöstölomakkeeseen tulee ehdottomasti merkitä tuottajan nimenkirjoitusoikeudellisen henkilön nimi ja henkilö, joka voi esimerkiksi ilmoittaa toiminnan muutoksista. (Henkilöstölomake on Turun nettisivuilla, kuten sääntökirjat ja hakeutumisohteet.)

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti. Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan yhteisöllisen palveluasumisen palveluntuottajaksi. **Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut.** Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät dokumentit ja selvitykset (katso kohta 14.2).

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisäätöisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajan ohjevideot löytyvät osoitteesta
<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/overview>

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen, palvelujen maksatus ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <https://parastapalvelua.fi>

Palveluntuottajan pitää perehtyä tarkoin voimassa olevaan yhteisöllisen palveluasumisen sääntökirjaan ennen palvelusetelituottajaksi hakeutumista. Lisäksi palveluntuottajan tulee varmistaa, että yhteisöllisen palveluasumisen sisältö ja vaaditut dokumentit vastaavat sääntökirjan ohjeistusta. Jokainen liite tulee otsikoida tunnistettavasti ja dokumentin sisältöä kuvaavasti sekä päivämäärällä.

Suomi.fi-tunnistus

Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellinen edustaja tunnistautuu PSOP-järjestelmään Suomi.fi-tunnistuksen kautta verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella ja luo itselleen pääkäyttäjätunnuksen. Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat nimenkirjoitusoikeutta tai erillistä Suomi.fi-palvelussa myönnettyä valtuutusta, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi.

Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palvelu

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi palveluntuottajan on tullut liittyä Luotettava Kumppani -palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä (Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot (edellyttää, että Suomen Tilaaavastuu Oy:lle on annettu valtakirja tietojen saamiseksi). Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Koska em. liitteet päivittyvät automaattisesti, niin näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Muut hakeutumisoheessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä kunnalle.

Kunta tarkistaa vuosittain palveluntuottajien hyväksynnän edellytykset.

5.3. Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseleitä.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet (kohta 14.2) on liitettävä PSOP-järjestelmään 30.4. mennessä.

5.4. Palveluvaraus

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa. Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelintunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

5.5. Tapahtumakirjaus

Palvelutapahtumat tulee kirjata **mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain.** Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Palvelutapahtuman kesto tulee kirjata juuri siten kuin se on toteutunut. Palvelun tulee vastata palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Tuottaja ja asiakas eivät voi keskenään sopia käyntien säännöllisistä muutoksista tai palvelu- ja hoitosuunnitelmasta poikkeamista. Sääntökirjan vaatimukset tulee ensisijaisesti toteuttaa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä palveluntuottaja ei enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, niin ainoastaan perustelluissa poikkeustapauksissa voi saada korvauksen tehdystä tapahtumasta. (Yhteydenotto palvelusetelin myöntäjään.)

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on **ehdottomasti** lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Toistuvista, asiakkaan tarpeista johtuvista ylityksistä ja 2-3 päivän kestoista lyhytaikaisista ylityksistä on sovittava palvelusetelin myöntäjän kanssa ja lisätietokenttään on kirjoitettava: 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. **Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.**

Käynti kirjataan todellisen keston mukaan.

Deadline

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuukauden 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. **Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, niin silloin tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään kuukauden 3. päivänä.**

5.6. Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ennen deadlinea kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksatusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysjon päivästä 30 vuorokauden kuluttua kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Mikäli palvelusetelin arvo on suurempi kuin palveluntuottajan hinta, maksetaan palveluntuottajalle silti enintään hänen PSOP-järjestelmään hyväksyty hintansa.

Reklamaatiot vaativat aina viipymättä vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelymaksu reklaamaatio.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelutuottajarekisteri on nähtävissä PSOPissa (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on lähettänyt PSOPin välityksellä sääntökirjan mukaisen hakeutumisen palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine, asianmukaisine liitteineen PSOPiin.

Mikäli hakeutumisen liitteet ovat puutteelliset eikä niitä ole Turun kaupungin ohjeistuksesta huolimatta täydennetty, hakeutumisen käsittely ei etene. Jos kaikkia liitteitä ei ole toimitettu PSOPin välityksellä tai liitteet ovat puutteellisia, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet on toimitettu ja kuitenkin 3 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat. Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajan yhteisölliseen palveluasumiseen sisältyvät arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluasumisessa omavalvonta toteutetaan sosiaalihuollon omavalvontana Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>. Omavalvontasuunnitelmaa tulee täydentää kotisairaanhoidon palvelujen osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110341> ja näin ollen ei kahta erillistä omavalvontasuunnitelmaa tarvitse laatia.

Omavalvontasuunnitelma tulee olla laadittu Valviran sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelmalomakkeelle, johon tuottaja voi tarvittaessa tehdä tarpeelliseksi kokemansa lisäykset. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää tarvittaessa ja vähintään vuosittain sekä olla allekirjoitettu ja päivätty.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain ja sosiaalihuoltolain sekä muun lainsäädännön sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia, mm.:

- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 : Tavoitteena ikäystävällinen Suomi [STM 2020 29 J.pdf \(1.006Mt\)](#)
- Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen [STM 2021 6.pdf \(3.118Mt\)](#)
- VSSHP hoito-ohjeet <https://hoito-ohjeet.fi/fi>
- Vireyttä seniorivuosiin: Ikääntyneiden ruokasuositus [THL OHJ 4 2020 Vireyttä seniorivuosiin verkko.pdf \(7.063Mt\)](#)

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja terveydenhuollon potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteenkirjaaminen hoidon kannalta.
- Puolivuosittain asiakkaan kokonaistilanteen arviointi ja kirjaaminen hoitotyön yhteenvedonasiakkaan hoitosuunnitelman tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Hoitotyön yhteenvedo toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle yksikölle kirjallisena hoitosuunnitelmaan määritellyn seuraavan puolivuosi- tai vuosittaisen arviointiin mennessä tai erikseen pyydettyä ajankohtana
- Tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden, sisältäen myös HILMO-kirjaukset (sähköinen ohjelma, jonka saa käyttöön ilmaiseksi THL:ltä), kirjaaminen.

Asiakkaan toimintakyvyn ja hoidon- ja palvelutarpeiden arvioinnin perustana palveluntuottajan tulee käyttää asiakkaan tarpeen mukaisia mittareita kuten esim. MMSE, GDS-15, Braden, MNA, VAS.

Palveluntuottajalla tulee toimintaa aloitettaessa olla asiakkaan terveydentilan seurantaan vaadittavat mittarit ja välineet kuten esim. verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittari, vaaka, mittanauha. Palveluntuottajan tulee huolehtia voimassa olevien

lääkinnällisiä laitteita koskevien lakien ja asetusten noudattamisesta.

Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla toimintaa aloitettaessa vähintään tavanomaisten varotoimien mukaiset suojaimet ja ihon sekä pintojen desinfiointiin tarkoitetut tuotteet.

Palveluntuottajalla tulee olla asianmukaiset, tietoturvalliset ja siisti tilat. Lisäksi toimitiloissa tulee olla Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaiset tilat lääkkeiden säilyttämiseksi (sisältäen myös lääkejääkaapin), vaikka asiakkaiden lääkkeet säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona.

Palveluasumisen toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelin asiakkaiden asuntojen tulee olla asiakkaiden tarpeen mukaisia, esteettömiä ja niissä tulee olla huoneistokohtaiset saniteettitilat sekä keittomahdollisuus. Suurimmassa osassa asunnoista tulee olla erilliset oleskelu- ja makuutilat. Asiakkaan käytössä olevien sisällä ja ulkona sijaitsevien yhteisten tilojen tulee edellä mainittujen turvallisuustekijöiden lisäksi olla helposti saavutettavia ja esteettömiä sekä niissä tulee olla yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tukevia elementtejä.

Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää asiakkaiden avaimia lukitusavainkaapissa ja avaimet tulee olla koodattuna niin että yksilöivät tiedot säilytetään erillään.

Palvelupalautteen toimittaminen on määritelty kohdassa Rekisterinpito (kohta 15.).

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksia. Lisäksi palveluntuottajan tulee muutostilanteissa tehdä hoidollinen arviointi ja huolehtia tarvittaessa jatkohoidon järjestämisestä asiakkaan tilanteen vaatimassa kiireellisyydessä.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee pyydettäessä pitää manuaalista raporttia, jotka tulee käydä lävitse palvelusetelin myöntäneen henkilön kanssa. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaille suunniteltuja ja toteutuneita työtunteja kuukausittain sekä huomioida nämä henkilökunnan riittävyyden arvioinnissa. Palveluntuottajan tulee pyydettäessä toimittaa näistä kirjalliset dokumentit kunnalle.

Jos myönnetty tuntimäärä ylittyy tai alittuu, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön tai ylityksiä ei hyväksytä maksuun.

7.2. Henkilöstö

Palveluasumisen henkilökunnalta edellytetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain(559/1994 ja asetus 564/1994 mukaisia vaatimuksia.

Mikäli voimassa oleva lainsäädäntö, aluehallintovirasto tai Valvira edellyttävät palveluasumisen palveluntuottajalta tiettyä hoitajamitoitusta, on sitä noudatettava ja sen täytyminen on jokaisessa työvuorossa varmistettava. Lisäksi mitoituksen täytyminen on pystyttävä luotettavasti osoittamaan virallisista työvuorolistoista.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä.

Sijaisilla tulee olla työtehtäviin nähden riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa

ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia osaamisen varmentamisesta ja sen dokumentoinnista. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen, toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma, joka kuvaa yksikössä toteutettavaa lääkehoitoa. Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelmassa tulee linjata mitä lääkehoidon tehtäviä kukin ammattiryhmä voi koulutuksensa ja osaamisen varmentamisen perusteella tehdä, huomioiden Valviran antamat ohjeistukset ja Turvallinen lääkehoito -opas.

Palveluntuottajalla tulee olla tiedot lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan voimassa olevista lääkeluvista kirjallisesti koottuna. Lääkelupa sisältää sekä teoreettisen että kliinisen osaamisen varmennuksen. Lääkeluvan myöntää ja allekirjoittaa toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa lääkehoidosta vastaava lääkäri.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti ammattiryhmittäin ja ne on laadittu kirjallisina.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Kaksikielisessä kunnassa asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin välittömästi.

8. Yhteisöllisen palveluasumisen tavoite ja sisältö

8.1 Yhteisöllisen palveluasumisen tavoite

Yhteisöllisen palveluasumisen tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä arjessa selviytymistä sekä yhteisöllisyyden kokemuksia. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan arkeen.

Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet hoitaa asiakkaita arkisin, viikonloppuisin ja pyhisin sekä tarvittaessa kaikkina vuorokauden aikoina asiakkaan tarpeen mukaan. Asiakas ei pääsääntöisesti tarvitse ympärivuorokautista valvontaa tai hoitoa, mutta asiakkaan tulee jatkuvasti päivä- ja ilta-aikaan saada yhteys henkilökuntaan ja tarvittaessa palveluntuottajan järjestämään turvapuhelinpalveluun/ yöpäävystykseen, mikäli asiakas on tehnyt sopimuksen palveluntuottajan kanssa tämän järjestämän turvapuhelinpalvelun tai vastaavan järjestelmän käytöstä.

8.2 Yhteisöllisen palveluasumisen sisältö

Palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 §:n mukaan palveluasunnossa (palvelutalossa tai palveluasumisen yksikössä) järjestettävää asumista ja palveluja. Yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelillä myönnettäviin palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito sekä toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä yhteisöllinen toiminta. Asiakkaan käytössä on hänelle tarpeen mukainen ja esteetön asunto, jossa on huoneistokohtaiset saniteettitilat ja keittomahdollisuus. Suurimmassa osassa asunnoista tulee olla erilliset oleskelu- ja makuutilat. Lisäksi yhteisten toiminta-aikojen ulkopuolella asiakkaan käytettävissä on toimintakykyä edistäviä ja yhteisöllisyyttä tukevia yhteisiä tiloja sisällä ja ulkona ilman eri korvausta.

Yhteisöllinen palveluasuminen sisältää mm.:

Sosiaalihuollon palvelut palveluasumisessa mm. riittävästä ja monipuolisesta ravitsemuksen toteutumisesta huolehtiminen, henkilökohtainen hoiva ja hygienia, kodinhoidolliset tehtävät, kuten pyykkihuollon ja kodin perussiisteyden ylläpito, asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat, henkisen vireyden ylläpito, yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Kotisairaanhoidon palvelut palveluasumisessa mm. terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelun, toteutuksen, ohjauksen ja neuvonnan, lääkehoidon toteutuksen, painon ja verenpaineen mittauksen ja seurannan sekä muun hoidon ja hoitotoimenpiteet lääkärin määräysten ja asiantuntijoilta saatujen ohjeistusten mukaisesti.

Yhteisöllisyyttä tukevana toimintana mm. vähintään arkisin toteutuva, pääsääntöisesti klo 9-16 välillä tapahtuva monipuolinen ja runsas yhteisöllinen, fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja henkistä toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, jossa on huomioitu asiakkaiden toiveet ja niitä kysytään säännöllisesti.

Yhteisöllinen toiminta on useimmiten ryhmämuotoista ja tukee osallistujien keskinäisiä suhteita. Toimintaa järjestetään vaihtelevasti sisä- ja ulkotiloissa, joita asiakkaat voivat käyttää myös omaehtoiseen kokoontumisiin ohjatun toiminnan ulkopuolella ja, joihin heitä myös tuetaan ja kannustetaan.

Yhteisöllistä toimintaa ohjaa ja koordinoi tehtävään nimetty kokoaikainen yhteisöllisen toiminnan koordinaattori tai vastaava työntekijä, jolta ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Muu henkilöstö osallistuu yhteisöllisen toiminnan järjestämiseen, esimerkiksi avustamalla asukkaat oikeaan aikaan oikeaan paikkaan, toimimalla tarvittaessa lisäresurssina ja huomioimalla asiakkaille tärkeiden juhlapyhien vieton osana palveluasumisen yksikön toimintakulttuuria.

Palveluntuottaja huolehtii, että yhteisöllisestä toiminnasta laaditaan viikkokohtainen ohjelma, joka on asiakkaiden nähtävillä viimeistään edellisellä viikolla ja asiakkaiden osallistuminen toimintaan kirjataan hoitotyön yhteenvedon. Palveluntuottaja vastaa, että toiminnan toteutumisesta seurataan ja dokumentoidaan (mm. osallistujamäärät ja asiakastyytyväisyys) sekä kehitetään säännöllisesti.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja varmistaa, että asiakas sekä tämän omainen tai läheinen ovat tietoisia, kuka omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty ja kirjallisesti kuvattu palveluntuottajan toimesta.

Omahoitaja ja yhteisöllisen toiminnan ohjaaja/koordinaattori selvittävät asiakkaan yksilölliset kiinnostuksen kohteet ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelevat hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan, miten usein tapahtuvaan ja millaiseen yhteisölliseen toimintaan asiakas on halukas osallistumaan. Suunnitelma kirjataan kulttuuri- ja

kuntoutussuunnitelmaan osaksi hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja sitä päivitetään säännöllisesti, vähintään 6 kk:n välein.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa palveluasumisen asiakkaan toimintakykyä edistävän ja voimavaroja tukevan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotettuun palveluun sisältyvästä sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä ja muilta asiantuntijoilta saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä.

8.3 Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa, johon sisältyy kulttuuri- ja kuntoutumissuunnitelma, mukaan lukien asiakkaan osallistuminen yhteisölliseen toimintaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoitosuunnitelman sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluntuottajan tulee dokumentoida asiakkaan saama palvelu niin, että asiakkaan palvelun todelliset toteuttamisajankohdat ovat jäljitettävissä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu ja vähintään puolen vuoden välein. Arviointi tehdään yhdessä kunnan henkilöstön kanssa. Yhteisellä arviokäynnillä arvioidaan palveluiden tarve käyttämällä RAI-arviointia ja tarvittavia muita mittareita.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu toimintakyvyn tai terveydentilan muutoksia, jotka vaikuttavat asiakkaan avun ja palveluiden tarpeeseen. Esimerkiksi asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin. Palveluntuottajan tulee seurata ja dokumentoida systemaattisesti asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

Jokaisella käynnillä tulee hoitosuunnitelmaan määriteltyjen toimintojen lisäksi huolehtia minimihuomiolistan mukaiset asiat (Liite.6). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan käytössä olevien turvalaitteiden toimintavalmiuden kuukausittain.

8.4 Asiakkaan oikeus käyttää kunnan asiantuntijoiden palveluita

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaat voivat olla terveysaseman lääkärin potilaita, kunnan kotihoidon lääkärin potilaita tai yksityisten lääkäripalvelujen potilaita. Palveluntuottajan tulee asiakkaan tarpeiden mukaan huolehtia myös lääkärin arvion järjestämisestä. Palveluntuottaja on vastuussa suunnitellun hoidon ja lääkärin määräysten toteuttamisesta, seurannasta ja arvioinnista.

Asiakas voi siirtyä kunnan kotihoidon lääkärin potilaaksi terveydentilan ja toimintakyvyn sekä asiakkaan suostumuksen perusteella. Päätöksen tästä tekee kunnan kotihoidon lääkäri. Asiakkaan palvelutarpeiden ja toimintakyvyn muuttuessa palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palveluohjaukseen, missä samalla tarvittaessa aloitetaan toimenpiteet kunnan kotihoidon lääkärin asiakkuuteen siirtymiseksi. Kunnan kotihoidon lääkärin asiakkaiden kohdalla kunnan kotihoidon sairaanhoitaja ja palveluntuottaja sopivat yhteistyöstä ja palveluntuottajan tulee raportoida kunnan kotihoidon sairaanhoitajalle asiakkaan hoidon seurantaan liittyvistä asioista, kuten voinnin ja toimintakyvyn muutoksista, kirjallisesti erikseen sovitulla tavalla, esimerkiksi turvasähköpostilla ja kiireellisissä tilanteissa puhelimitse.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kunnan asiantuntijoiden, kuten auktorisoidun haavahoitajan (p.050-5185350), kotihoidon diabeteshoitajan (p.040-6895632) tai muistikoordinaattorin palveluja, joihin palveluntuottaja ottaa suoraan yhteyttä esim. tilanteissa, joissa tuottaja tarvitsee tukea hoidon toteutukseen. Palveluntuottaja on aktiivisesti yhteydessä myös muihin ammattilaisiin asiakkaan tarpeen mukaan.

Lisäksi asiakkaalle voidaan hakea kuntoutuspalveluita, päivätoimintaa ja lyhytaikaishoitajaksoja asumisen tukemiseksi, jolloin palveluntuottaja ottaa yhteyttä palvelusetelit myöntäneeseen henkilöön.

Asiakkaalle voidaan myös järjestää kunnan toteuttamia Kotikuntoutuskeskuksen palveluita kotona tai Kotikuntoutuskeskuksessa. Palvelut perustuvat Kotikuntoutuskeskuksen tekemään moniammatilliseen arviointiin. Palveluntuottajan tunnistaessa asiakkaan kuntoutustarpeen (esim. toimintakyvyn lasku, kaatumisriskin lisääntyminen tai apuvälineiden tarpeen kartoituksen tarve) voi palveluntuottaja asiakkaan luvalla ottaa yhteyttä kuntoutuspuhelimeen p. 02 266 2011, arkisin klo 12-13 välisenä aikana.

8.5 Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet ja hoitotarvikkeet

Apuvälineen tarvitsija tai hänen edustajansa voivat olla suoraan yhteydessä apuvälinelainaamoon tarvitessaan tavallisimpia liikkumisen, siirtymisen sekä hygienianhoidon apuvälineitä. Apuvälinelainaamo palvelee asiakkaita arkisin klo 9–15 ilman ajanvarausta osoitteessa Luolavuorentie 1, talo 1G, 20700 Turku. Apuvälinelainaamon puhelinaika on arkisin klo 8–10, puh. 02 266 2264. Apuvälinehuolto on avoinna arkisin klo 9–15 puh. 02 266 2264, myös huollon osalta suositellaan ajanvarausta.

Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan hoitotarvikkeiden tilaamisesta puhelimitse ikäänkääntyneiden palveluohjauksen yksikön sihteereiltä. Tilauksen vastaanottaja tekee teknisen tilauksen, jolloin tilausta tehdessä palveluntuottajalla on oltava selvillä tilattavien tuotteiden tarkat tiedot mm. tilausnumero (REF-numero), tilattavien tarvikkeiden määrä ja koko. Tilausta tehtäessä on huomioitava tarvikkeiden toimitusaika, joka on vähintään 14 vuorokautta tilauksesta. Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

Hoitotarvikkeina myönnetään pitkäaikaisten sairauksien hoitoon tarkoitettuja, hoitosuunnitelman mukaisia tarvikkeita, esimerkiksi diabeteksen tai haavojen hoitoon tarkoitettuja tarvikkeita. Lisäksi myönnetään keskivaikean tai vaikean virtsainkontinenssin hoitoon tarkoitettuja hygieniasuojia palveluntuottajan ammattilaisen yksilölliseen tarpeen arvioon perustuen, huomioiden myös terveydenhuoltolaki ja Kuntaliiton suositukset.

Liite 4 Hoitotarvikejakelu

Liite 5 Hygieniasuojat

8.6 Muuta asiakkaan hoidossa huomioitavaa

Palveluntuottajan on huolehdittava asiakkaiden rokotussuojasta kansallisen rokotusohjelman mukaisesti sekä muista THL:n antamien suositusten mukaisista rokotussuojista. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/tietoa-rokotuksista/kansallinen-rokotusohjelma> Rokotusten järjestämisestä sovitaan yhteistyössä kunnan tai muun rokotuksia koordinoivan tahon kanssa.

Hoidon toteuttamisessa palveluntuottaja vastaa aseptisestä työskentelytavasta ja tavanomaisten varotoimien toteutumisesta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät esimerkiksi hyvän käsihygienian ja tarvittaessa suojainten käytön. Moniresistenttien bakteerin kantajien osalta tarvittavat toimintatavat ja suojainten käyttö on selvitettävä tilannekohtaisesti. Palveluntuottajien hygieniaohteistuksista vastaa VSSHP:n sairaalahygienia- ja infektion torjuntayksikkö. Tavanomaisiin varotoimiin liittyvät suojaimet palveluntuottaja kustantaa itse.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas hakee hänelle kuuluvia julkisia etuuksia (esimerkiksi Kelan hoitotukea ja asumistukea) ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemusten täyttämässä. Raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja.

Palveluntuottaja ei ota asiakkaan raha-asoiden hoitoon liittyviä tehtäviä 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 ei tule osallistua. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja

9. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut niin, että he tarvitsevat selviytyäkseen toisen henkilön apua henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa. Kohderyhmänä ovat vanhuspalveluasiakkaat.

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteli

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan yhteisölliseen palveluasumiseen/välimuotoiseen asumiseen pääsyn kriteerit. Asiakkaalla ei ole subjektiivista oikeutta palveluseteliin. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

10. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaan käyttöön ainoastaan palvelutaloon tai palveluasumisen yksikköön, joka on hyväksytty yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelituottajaksi. Mikäli asiakas on muuttanut itsenäisesti palveluasumisen yksikköön, hänelle ei automaattisesti myönnetä yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteliä. Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin.

Yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelit myönnetään asiakkaalle toistaiseksi. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelujen tarvetta. Arvioinnin tekee kunnan työntekijä yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan ja omaisten kanssa.

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

Yhteisöllisessä palveluasumisessa asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut myönnetään palvelusetelillä, jonka arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palvelusetelin lähtöarvo on 29,24 euroa / tunti (1.3.2022 alkaen). Alin palveluseteliarvo on 7 euroa / tunti. Hoito- ja hoivapalveluiden osalta myönnetystä palvelusetelistä asiakas maksaa omavastuusuuden.

Asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä, vähintään arkisin toteutuva yhteisöllinen toiminta myönnetään tuotettavaksi palvelusetelillä, jonka arvo on kiinteähintainen ja tasasuuruinen. Palvelusetelin arvo on 63,90 euroa / kk / asiakas (1.3.2022 alkaen). Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan tämän sääntökirjan mukaisen yhteisöllisen toiminnan ilman asiakkaalle koituvia lisäkustannuksia. Yhteisöllisen toiminnan osalta myönnetystä palvelusetelistä asiakkaalta ei peritä omavastuuta.

- Mikäli asiakas on palveluasumisen yksikössä paikalla 1-15 vrk/kk, on palveluntuottajalla oikeus periä 50 % yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin arvosta eli 31,95 euroa/kk/asiakas.
- Mikäli asiakas on palveluasumisen yksikössä paikalla 16-31 vrk/kk, on palveluntuottajalla oikeus periä 100 % yhteisöllisen toiminnan palvelusetelin arvosta eli 63,90 euroa/kk/asiakas.

Tulosidonnaisen palvelusetelin (hoito- ja hoivapalvelut) 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 ja tehdään palveluseteli PSOPiin.

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja muut palvelut

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteli sisältää asiakkaan tarvitsemat hoito- ja hoivapalvelut sekä toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän yhteisöllisen toiminnan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakas voi hankkia lisäpalveluita yhteisöllisen palveluasumisen palveluntuottajan tuottamina ja hinnoittelemina. Asiakas kustantaa itse hankkimansa lisäpalvelut.

Poikkeuksena edellä mainitusta palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan asiakkaan tarvitseman turvapuhelinpalvelun tai vastaavan järjestelmän, joka perustuu asiakkaan tekemään hälytykseen ja siihen liittyviin auttamiskäynteihin eri vuorokauden aikoina, jotka toteutetaan viipymättä, viimeistään 30 min kuluttua hälytyksestä, asian kiireellisyys huomioiden. Asiakas maksaa kuvatusta palvelusta palveluntuottajalle korkeintaan 31 e / kk, mikä sisältää kaikki turvapuhelinpalvelun kustannukset auttamiskäynteineen.

Kunnan myöntämiskriteerien täytyessä asiakkaalle voidaan myöntää kaupungin hyväksymien palveluntuottajien tukipalveluita, kaupungin vahvistamien maksuperusteiden mukaisesti.

Turun kaupunki ei hyväksy palveluseteliasiakkaille palvelupaketteja, eikä palveluntuottaja voi edellyttää asiakasta hankkimaan tiettyjä palveluita. Asukkaalle tarjottavat ja hänen mahdollisesti valitsemansa palveluntuottajan tuottamat lisäpalvelut tai muut asumiseen liittyvät palvelut on kuvailtava, hinnoiteltava ja laskutettava selkeästi ja ymmärrettävästi eriteltyinä.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluita vapaasti myös muilta palveluntuottajilta kuin palveluasumisen palveluntuottajalta.

Palveluntuottajan velvollisuutena on omalta osaltaan huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle myönnettyt, valintansa mukaiset palvelut, mutta hänellä ei ole päällekkäisiä palveluita ja niihin liittyviä kustannuksia esim. hänelle kunnan taholta myönnetyn yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelin, mahdollisten tukipalvelujen, palveluntuottajan tuottamien tai muulla tavoin hankittujen lisäpalvelujen osalta.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Sopimukseen tulee kirjata myös se, että palveluntuottajan tulee liittää asiakkaan laskuun PSOPista tulostamansa asiakkaan omavastuueritty. Omavastuuerittely annetaan asiakkaalle **myös silloin, kun asiakkaan saama palvelu on omavastuutonta**, koska erittelystä näkyy annettujen palveluiden ajankohdat.

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan avaimen turvallisesta säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avainten luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan allekirjoituksin. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja mm. kadonneen avaimen hankinnasta ja lukkojen sarjoituksesta.

Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Asiakkaan muuttaessa palveluasumisen yksikköön, tekevät asiakas ja palveluntuottajat vuokrasopimuksen asunnosta.

12.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja **sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.** Asiakas ei saa jäädä missään tapauksessa ilman tarvitsemaansa apua.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, joltuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

Kunta ei maksa peruuntuneista käyntikerroista.

12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen (yksittäinen asiakas)

Palvelusopimus voidaan tehdä määrä-ajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin (kohta 19).

12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu 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 ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

12.4. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

12.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä tai myöhästymisestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi asiakkaan tarvitseman avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

12.4.2. Sopimuksen purku

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

12.4.3. 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 viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

12.5. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Seurantaraportti

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluoontoisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

13. Palveluiden laskutus asiakkaalta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta, asiakkaan ostamat lisäpalvelut, asunnon vuokran ja/tai mahdolliset muut asumiseen liittyvät kustannukset asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee liittää PSOPista tulostettu omavastuuerittely asiakkaan laskun liitteeksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti.

Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus-, käyntikerta-, väline- yms. lisiä.

Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuseen maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin.

Omavastuulaskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Esim. jos käynti on klo 10.00 – 10.22, niin käynnin pituus on 22 minuuttia ja käynti tuleekirjata edellä mainitusti PSOPiin.

Yhteisöllisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaan ollessa poissa palveluista (esim. asiakkaan ollessa sairaalassa tai lomalla) pitää palveluntuottajan ilmoittaa poissaolosta keskitetyn palvelutarpeen arviointiyksikön yhteissähköpostiin hyto.keskitettypalvelutarpeenarviointi@turku.fi

Sähköposti on otsikoitava ”Keskeytys asiakkaan hoitajaksossa” ja sähköpostissa on mainittava asiakkaan nimi, syntymävuosi, keskeytyksen syy (esim. loma/laitoshoido), keskeytyksen alkamispäivä ja mahdollisesti tiedossa oleva loppumispäivämäärä.

Mikäli asiakkaalla on palveluasumisen palveluiden lisäksi muita palveluita (esim. tukipalveluna siivous- tai ateriapalvelut), on **palveluntuottajan** ilmoitettava tieto keskeytyksestä myös näille tahoille.

Keskeytyksistä on tärkeää ilmoittaa, jotta poissaolo pystytään huomioimaan asiakkaan palveluissa ja palveluasumisen laskutuksessa.

14. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja hyväksyy sekä PSOPin välityksellä että muut kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

14.1. Palveluntuottajan omavalvonta

Omavalvontasuunnitelmassa tulee kuvata konkreettisesti kaikki yrityksen tuottamat palvelut (esim. yhteisöllisen palveluasumisen palvelusetelituottajana toimiminen, kotihoidon palvelusetelituottajana toimiminen, yli 18-vuotiaiden omaishoidon tuen palvelusetelituottajana toimiminen, siivouksen palvelusetelituottajana toimiminen) ja asiakasryhmät. Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi, miten Valviran sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelman lomakepohjan sisältöalueet sekä palvelusetelin sääntökirjan edellyttämät vaatimukset toteutuvat käytännössä palveluntuottajan järjestämissä palveluissa ja miten palveluntuottaja seuraa ja valvoo niiden toteutumista.

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake) jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline.

Tuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelmassa kuvaus ja suunnitelma toimintavarmuudesta yllättävissä tilanteissa esim. sijaisjärjestelyjen osalta.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakas- / potilasturvallisuutta jatkuvasti.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja, että sitä noudatetaan.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, jotka sisältyvät osaksi omavalvontasuunnitelmia.

Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palveluntuottajan tulee hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyydettäessä toimittaa kunnalle kirjallinen selvitys liittyen potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantaviin ilmoituksiin (HaiPro, sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointijärjestelmä).

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle toiminnan ja palvelun muutoksista. Ks. kohta: Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset (kohta 19).

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus/toimintaseloste **Turun kaupungille palveluita tuottavan toimintayksikön toiminnasta.**

14.2. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan on liitettävä PSOP-järjestelmään seuraavat vuosittain päivitettävät liitteet 30.4. mennessä:

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat (sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma täydennettynä terveydenhuollon osuuksilla)
- ajantasainen ja toiminnasta vastaavan lääkärin allekirjoittama lääkehoitosuunnitelma
- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutus- ja täydennyskoulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (lomakepohja: turku.fi/palveluseteli -sivuilla) sekä tiedot henkilöstön voimassa olevista lääkeluvista (sisältäen viimeisen voimassaolopäivän)
- edeltävän toimintavuoden toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat koko Turun toimintayksikköä koskevat tiedot
 - säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
 - keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
 - reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet, lukumäärät
 - asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset (omaseuranta ja HaiPro): lukumäärä, syyt, tehdyt toimenpiteet ja kehitettävät asiat
 - henkilökunnan osallistuminen täydennyskoulutuksiin
 - suunniteltujen ja toteutuneiden tuntien seurannan yhteenveto (ei asiakaskohtaista yksilöitävää tietoa)

Luotettava Kumppani –palvelusta saadaan automaattisesti verotukseen liittyvät tiedot, työeläkevakuutuksen voimassa olo sekä vastuuvakuutustieto ja potilasvakuutustieto (edellytyksenä, että Vastuu Groupille on annettu valtakirja tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen ja potilasvakuutuksen voimassaolevat dokumentit tulee päivittää PSOPiin.

Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna.

15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1. Rekisterinpito, roolit ja vastuut

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun.

Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Asiakirjojen palauttamisesta tulee ottaa yhteyttä palvelusetelit myöntäneeseen henkilöön. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan hoitopalaute kertaluontoisista tai määrätyn ajan kestävästä hoitopalveluista **kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä**.

Pitkäkestoisissa asiakkuuksissa palveluntuottajan tulee arvioida asiakkaan kokonaistilanne ja kirjata hoitotyön yhteenvedonasiakkaan hoitosuunnitelman asiakkaan tarpeet ja hoidon tavoitteet huomioiden puolivuositain. Hoitotyön yhteenvedo toimitetaan palvelusetelit myöntäneelle yksikölle kirjallisena. Myöntäjän yhteystieto löytyy palveluseteliltä. Palveluntuottajan ja palvelusetelin myöntäjän tulee sopia, mihin osoitteeseen yhteenvedo toimitetaan.

Palveluntuottajan **lopettaessa toimintansa tulee varmistaa**, että kaikki kunnan lukuun pidetyt asiakas- ja rekisteritiedot on siirretty kunnalle.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

15.2. Salassapito

Palveluseteliyrittäjä huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan Suomessa voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään PSOPissa ja muutoin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalle säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

15.3. Tietosuojasopimus ja käsittelytoimenkuvaus

Henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa on tarkemmin käsitelty liitteissä; Käsittelytoimenkuvaus, liite 2 ja Tietosuojasopimus, liite 3. Palveluntuottajan on laadittava tietosuojasetuksen 30 artiklan mukainen seloste omista käsittelytoimistaan (tietosuojaseloste). Tämä henkilötietojen käsittely on kuvattu liitteessä 2. Mikäli tämä liite ja Tietosuojaliite ovat ristiriidassa, niin henkilötietojen käsittelyn osalta sovelletaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta.

Palveluseteliyrittäjä sitoutuu liitteiden sisältöön sitoutuessaan tämän sääntökirjan muihinkin ehtoihin.

16. Hinnastot ja hinnastojen muutos

Palveluntuottajien hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi.

Seuraavaa vuotta koskevat hinnaston korotukset on tehtävä PSOPiin 31.10. mennessä.

Palveluntuottajan, joka hyväksytään 1.8. jälkeen ei voi tehdä hinnankorotusesitystä hyväksymisvuotenaan.

Hinnan alennuksista tulee tehdä uudet hinnastot PSOPiin kuukausi ennen hintojen muutosta.

Yrityskauppojen yms. yhteydessä tulee asiakkaiden saada palvelunsa vanhoilla hinnoilla vuoden loppuun, paitsi jos uudet hinnat ovat alhaisemmat.

17. Verotus

17.1. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltäviin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

17.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.)

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. Verohallinnon ohjeesta; Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus 2.4.2019.

18. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPista saadun yhteystiedon mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin ehtoihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettamisestä. (Turun kaupunki/hyvinvointitoimiala, kirjaamo, PL 670, 20101 Turku).

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

19. Hyväksymisen peruutus ja toiminnan muutokset

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.
- palveluntuottaja ei pidä tietojään ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- 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 syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- yritys on asetettu liiketoimintakieltoon.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttamisesta tehdään viranhaltijapäätös.

Yhteyshenkilön ja yhteystietojen vaihtuminen ja palveluhinnaston muutokset tulee tehdä PSOPin välityksellä.

Yrityksen toiminnan muutoksesta, keskeyttämisestä ja lopettamisesta sekä vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointitoimialan kirjaamoon, hyvinvointitoimiala@turku.fi tai PL 670, 20101 Turku sekä psop@turku.fi sähköpostiin. Yrityksen toiminnanmuutoksista ilmoituksen voi tehdä ainoastaan henkilö, jolla on yrityksen nimenkirjoitusoikeus.

Jos muutos koskee enintään 5 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 2 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee 6 - 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 3 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Jos muutos koskee yli 20 asiakasta, ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Asiakkuuksien yhteismäärässä tulee huomioida kaikki palvelut, joita palveluntuottaja palvelusetelipalvelulla tuottaa Turun kaupungille. Esim. kotihoidon palvelusetelillä 10 asiakasta, siivouksen palvelusetelillä 5 asiakasta ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä 6 asiakasta -> on yhteensä 21 asiakasta. Tällöin ilmoitus on tehtävä 6 kuukautta ennen muutoksen toteuttamista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toiminnan muutoksen ilmoitusta kunnalle tehdessään lisätä PSOPissa hinnaston lisätietokenttään. ”Emme ota vastaan uusia asiakkaita”

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.3.2022 alkaen.

22. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET:

Liite 1	Liiteluettelo. Liitteet, jotka tulee toimittaa hakeutumisessa sähköisinä liitteinä sekä myöhemmin sääntökirjan mukaisesti tai erikseen pyydettyäessä liittää PSOPiin
Liite 2	Käsittelytoimen kuvaus
Liite 3	Tietosuojasopimus
Liite 4	Hoitotarvikejakelu kotihoidon asiakkaille ja palveluseteliasiakkaille
Liite 5	Hygieniasuojat
Liite 6.	Minimihuomiolista

Liite 1 Liiteluettelo

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitettynä hakeutumiseen PSOP-järjestelmässä ENNEN SEN lähettämistä kunnalle. Katso myös hakeutumisohe liitteiden liittämistä

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta <ul style="list-style-type: none"> - yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin - yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin 	<input type="checkbox"/> liitedokumentti <input type="checkbox"/> liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet <ul style="list-style-type: none"> - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty 	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja – edellytys, että valtakirja Vastuu Groupille on annettu tietojen saamiseksi
Vakuutusyhtiön todistus <ul style="list-style-type: none"> - riittävä vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja - potilasvahinkolain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta 	Ei tarvitse erikseen liittää dokumentteja – edellytys, että valtakirja Vastuu Groupille on annettu tietojen saamiseksi
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma , täydennettynä kotisairaanhoidon osalta sosiaali- ja terveysministeriön laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täy-täntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (6.4.2011/341) annetun asetuksen mukaisilla asioilla	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Henkilöstöluettelo sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (mallipohja turku.fi/palveluseteli)	<input type="checkbox"/> liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa on Turun kaupungille palveluita tuottavan toimintayksikköä koskevat tiedot, sisältäen yhteisöllisen toiminnan toteutumisen TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla), sisältäen yhteisöllisen toiminnan suunnitelman	<input type="checkbox"/> liitedokumentti TAI <input type="checkbox"/> liitedokumentti

VUOSITTAIN PÄIVITETTÄVÄT LIITTEET

Laadun hallinta ja valvonta –kohdassa (Vuositain päivitettävät liitteet, kohta 14.2.) on todettu **liitteet, jotka tulee päivittää vuosittain 30.4. mennessä.**

- Kunta voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin

15.11.2021

Liite 2 Käsittelytoimien kuvaus

1. Osapuolet

Turun kaupunki hyvinvoinnin palvelukokonaisuus

Sääntökirjaan sitoutunut ja palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluseteliyrittäjä (myöh. myös käsittelijä)

2. Dokumentin tarkoitus

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden hyväksymän palvelusetelituottajan tulee sitoutua tähän dokumenttiin palveluntuottajan käsitellessä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja.

Sääntökirjan liitteenä on Tietosuojasopimus, jossa määritetään henkilötietojen käsittelyä koskevat ehdot. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa sekä asiakirjojen ristiriitatilanteissa noudatetaan ensisijaisesti Tietosuojasopimusta ja tätä Käsittelytoimien kuvausta.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava sääntökirjan liitteenä olevaa Tietosuojasopimusta, sääntökirjaa sekä Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee kaupungin puolesta Parasta Palvelua tietosuojaselosteessa mainittuja asiakkaan ja puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilötietoja. Määrittelyt tiedot löytyvät tietosuojaselosteesta: <http://www.turku.fi/palveluseteliasiakas>

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Sääntökirjan mukaisesti palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluntuottaja saa käsitellä puolesta-asiointioikeuden saaneiden henkilöiden ja palveluseteliasiakkaan henkilötietoja siltä osin, kun se on asiakkaan palvelun ja hoidon sekä asiakkaiden omavastuulaskutuksen kannalta välttämätöntä.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palvelusetelituottaja käsittelee palveluseteliasiakkaan tietoja palvelun tai hoidon keston ajan, jonka jälkeen tietojen käsittely tapahtuu tietosuojasopimuksen ja sääntökirjan mukaisesti.

Liite 3 Tietosuojasopimus

1. Yleistä

Tässä asiakirjassa sovitaan henkilötietojen käsittelystä sellaisissa tapauksissa, joissa palveluseteliuottaja käsittelee Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden (myöh. myös kaupunki) henkilötietoja kaupungin puolesta. Tämän sopimuksen ehtojen noudattamisen lisäksi liitteenä on käsittelytoimien kuvaus, josta käy ilmi, mitä henkilötietoja käsitellään, miten ja mihin tarkoitukseen; Liite 2., Käsittelytoimien kuvaus–

Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä tämän sopimuksen liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

Tässä liitteessä määritellään kaupunkia ja palveluseteliuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat ehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja kaupungin toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja kaupungin puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista palveluseteliuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

Henkilötietojen käsittelyn osalta noudatetaan ensisijaisesti tätä Tietosuojasopimusta, mikäli saman toimittajan kanssa oleva muu sopimus on ristiriidassa tämän Tietosuojasopimuksen ehtojen kanssa.

Palveluseteliuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluseteliuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja sopimuksen vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Jos sopijapuoli on maksanut rekisteröidylle korvauksen tietosuojalainsäädännön rikkomisen johdosta aiheutuneesta vahingosta, on tällä sopijapuolella oikeus sovittujen vastuunrajoitusten rajoittamatta periä samaan tietojenkäsittelyyn osallistuneelta toiselta sopijapuolelta tämän vahingonkorvausvastuuta vastaava osuus rekisteröidylle maksetusta korvauksesta. Sopijapuolen vastuu rekisteröidylle aiheutuneesta vahingosta määräytyy EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan tai muussa tietosuojalainsäädännössä olevan vastaavan määräyksen mukaan.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

Käsiteltäessä henkilötietoja Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus on rekisterinpitäjä ja palveluseteliuottaja henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös ”käsittelijä”), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. ”Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuuden henkilötiedoilla” tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista kaupunki vastaa rekisterinpitäjänä.

Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteenä olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai sääntökirjassa. Palveluseteliuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja käsittelytoimien kuvauksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Turun kaupungin hyvinvoinnin palvelukokonaisuus vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

3. Palveluseteliuottajan yleiset velvollisuudet

Palveluseteliuottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan ja kaupungin antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa käsittelijänä, tämän sopimusliitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

Palveluseteliuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että kaupungin henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan ja sopimuksen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasetoisuus.

Palveluseteliuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaalle tuotettavien palvelusetelipalveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

Palveluseteliuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön kaupungin henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Nimettyjen henkilöiden yhteystiedot on merkitty omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluseteliuottaja saattaa kaupungin saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka kaupunki tarvitsee rekisterinpitäjälle ja palveluseteliuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä sovitulla tavalla kaupungin vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten

vaikutustenarvioinnin, laatimiseen ja ylläpitämiseen sekä tietosuojasetuksen mukaisen ennakkokuulemisen suorittamiseen.

Palvelusetelituottaja ilmoittaa kaupungille viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palvelusetelituottaja avustaa kaupunkia, jotta kaupunki pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyynnöt voivat edellyttää palvelusetelituottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa.

Palvelusetelituottaja sallii kaupungin tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin.

4. Kaupungin ohjeet

Palvelusetelituottaja noudattaa kaupungin henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä muita mahdollisia kaupungin kirjallisia ohjeita. Kaupunki vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palvelusetelituottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä kaupungille, jos kaupungin antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos palvelusetelituottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

Kaupungilla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää palvelusetelituottajalle antamiaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita. Jos ohjeiden muutoksista aiheutuu muita kuin vähäisiä muutoksia, niiden vaikutuksesta sovitaan erikseen.

5. Palveluhenkilöstö

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan sääntökirjassa sovittuja salassapitoehtoja tai heitä koskevaa lakisääteiden salassapitovelvollisuutta.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy kaupungin henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan sääntökirjan ja kaupungin ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

Siltä osin kuin palvelusetelituottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan sääntökirjan lisäksi tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

Jos palvelusetelituottajan alihankkija käsittelee kaupungin henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää, että palvelusetelituottaja on allekirjoittanut alihankkijan kanssa sopimuksen siitä, että sääntökirjan ehtoja liitteeseen noudatetaan, erityisesti huomioiden Käsittelytoimien kuvauksen ja Tietosuojasopimuksen.

Palvelusetelituottaja varmistaa, että sääntökirjan ja tämän sopimuksen mukainen kaupungin tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

Palvelusetelituottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos kaupunki perustellusti katsoo, että palvelusetelituottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, kaupungilla on oikeus vaatia palvelusetelituottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Palvelusetelituottajan tulee huomioida, että kaikissa palvelusetelipalveluissa ei ole sääntökirjan mukaan lainkaan mahdollista käyttää alihankkijoita.

7. Palvelun paikka

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palvelusetelituottajalla ja mahdollisilla palvelusetelituottajan alihankkijoilla on oikeus käsitellä kaupungin henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamisesta kaupungin henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

Palvelusetelituottaja tai sen alihankkija ei saa siirtää kaupungin henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8. Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava kaupungille kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta 24 tunnin kuluessa tiedon saamisesta. Lisäksi palvelusetelituottaja sitoutuu ilmoittamaan kaupungille ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Palvelusetelituottajan on annettava kaupungille vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;
2. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja
4. kuvaus toimenpiteistä, joita palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan palvelusetelituottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

Hyväksynnän voimassaoloaikana palvelusetelituottaja ei saa poistaa kaupungin lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman kaupungin nimenomaista pyyntöä.

Palvelusetelituottajan hyväksynnän päättyessä palvelusetelituottaja palauttaa kaupungille kaikki kaupungin puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

10. Sitoutuminen tietosuojasopimukseen

Palveluntuottaja sitoutuu tämän sopimuksen ehtoihin samalla kun sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Liite 4 Hoitotarvikejakelu kotihoidon asiakkaille ja palveluseteliasiakkaille

Ohje kunnan maksutta jaettavista hoitotarvikkeista ja –välineistä

Terveystieteiden lain (1326/2010) 24 §:n mukaan kunnan tehtävänä on järjestää alueensa asukkaiden sairaanhoitopalvelut. Sairaanhoitopalveluihin sisältyvät **hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet**. Lisäksi kotisairaanhoidon ja kotisairaalahoidon yhteydessä annettavat hoitosuunnitelman mukaiset hoitotarvikkeet sisältyväthoitoon (25 §). Sairausten hoitoon liittyvät hoitotarvikkeet ovat käyttäjilleen maksuttomia (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/19925 §).

Hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakelun tulee aina perustua **yksilölliseen tarpeeseen, jonka määrittelee hoitava lääkäri tai hoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa. Selvitys (hoitosuunnitelma) asiakkaan hoitotarvikkeiden ja – välineiden tarpeesta kirjataan suoraan Pegasos-potilastietojärjestelmään (HOITOS- sivulle, käytetään fraaseja).**

Hoitotarvikkeita luovutettaessa huomioidaan aina hoitotarvikkeiden tarpeellisuus ja asianmukaisuus. Mikäli hoitotarvikkeen tarpeellisuudesta tai asian- mukaisuudesta herää kysymyksiä, ohjataan asiakas varaamaan aika oma- hoitajalta tai –lääkäriltä uudelleenarviointia varten. Myös asiakkaalla on vastuu hoitotarvikkeiden asianmukaisesta käytöstä. Hoitotarvikkeet on tarkoitettuhenkilökohtaiseen käyttöön ja niiden luovuttaminen eteenpäin on kielletty. Jos havaitaan väärinkäyttöä, voidaan hoitotarvikkeiden jakelu evätä.

Hoitotarvikejakelu aloitetaan, mikäli tarpeen arvioidaan olevan pitkäaikaista, yleensä yli 3 kk kestävä. Tarvikkeita ja välineitä annetaan maksimissaan kolmen kuukauden tarve kerrallaan. Jakelua ja käyttöä seurataan yksilökohtaisesti.

Ulkopaikkakuntalaisilta asiakkailta edellytetään hoitotarvikkeiden saamiseksi aina kotikunnan tekemään hoitosuunnitelmaa. Hoitosuunnitelman mukaiset tarvikkeet laskutetaan asiakkaan kunnalta. Hoitosuunnitelmassa tulee olla myös laskutustiedot. Kotihoidon asiakkaat tilaavat **vakuutuksen korvaamat tarvikkeet** suoraan toimittajilta ja hakevat korvauksen vakuutuslaitokselta. Mikäli asiakas ei pysty itse tilaamaan hoitotarvikkeita, kotihoidon henkilökunta auttaa tarvikkeiden tilaamisessa tapauskohtaisesti.

Tämä ohjeistus ei kuitenkaan koske tilanteita, jossa esimerkiksi diabetes-, dialyysi- tai avannepotilas tarvitsee hoitotarvikkeet usein heti kotiututtuaan sairaalasta.

1 Avannetarvikkeet (kaikki avanteet)

Avanteen hoidossa tarvittavat välineet:

Jakelussa käytetään kulloinkin voimassaolevien hankintapäätösten mukaisia hoitotarvikkeita. Maksutta jaetaan avanteen hoidossa tarpeelliset tarvikkeet. Asiakas saa avannehoitajan suosittamat tuotteet, jotka tulee valita ensisijaisesti sopimustuotteista. Tarve on perusteltava Pegasoksessa (HOITOS). Normaaliin hygieniaan ja perushoitoon kuuluvat tuotteet asiakas hankkii itse esim. pesuaineet, pyyhkeet, suojakäsineet, perusvoiteet.

- avannepussi, suljettu
- avannepussi, tyhjennettävä
- avannesuoja (ns. saunapussi)
- avanteen suoja/pohjalevy

Muut avannetarvikkeet

- suojapasta
- ihonsuoja-spray tarpeen mukaan
- sirotejauhe tarpeen mukaan, suojapastan kanssa

- suojapastarengas suojalevyn vaihdon yhteydessä
- suojarengas suojalevyn vaihdon yhteydessä
- sulkija
- avannevyö
- huuhtelupussi
- huuhtelukärki
- kosteuspyyhe ihon puhdistukseen harkinnan mukaan

2 Diabeetikon hoitotarvikkeet

Maksutta jaetaan diabeteksen hoidossa ja seurannassa tarpeelliset tarvikkeet, jotka ovat kaupungin sopimustuotteita. Tuotteiden saaminen edellyttää aina diabetesdiagnoosia.

- verensokerimittari
- insuliinin pistovälineet: neulat/turvaneulat
- lansetit/ turvalansetit
- pumppuhoidossa tarvittavat välineet
- verensokerin seurantaliuskat
- Free Style Libre sensori

Ruokavaliohoidolla oleva asiakas hankkii testiliuskat itse. **Ihon desinfektio- aineet eivät kuulu jakeluun.** Normaaliin puhtauteen ja ihon hoitoon tarvittavat tuotteet asiakas hankkii itse.

3 Haavanhoitotarvikkeet

Jos haava on ollut yli kuukauden asiakkaalla on oikeus saada maksutta lääkärin diagnosoiman haavan hoitoon hoito- suunnitelman mukaisia hoitotarvikkeita.

Haavahoitotarvikkeita saadakse asiakkaan tulee olla lääkärin/sairaanhoitajan/ kotisairaanhoidon/ haavahoitajan säännöllisessä seurannassa.

Maksutta jaetaan haavanhoitoon imevät ja kiinnittävät tehdaspuhtaat tarvikkeet sekä lääkärin määräämät haavanhoitotuotteet.

- tehdaspuhtaat sidostaitokset
- tehdaspuhtaat pumpulitikut vain fistelin hoidossa
- tehdaspuhtaat haavatyyny
- haavasidosten kiinnittämisessä käytettävät tarvikkeet esim. teippi
- Puhdas vesi riittää kotiloissa useimmiten haavan puhdistamiseen. Tilanteissa, joissa haavan puhdistamiseen tarvitaan muita liuoksia, niitä myönnetään terveydenhuollon ammattihenkilön arvioiman, asi- akkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.
- kevennyshuopa (mm. kipsivanu)
- Lääkärin kompressiohoitoon määräämät hoitotarvikkeet (Kirjattu Hoitosuunnitelmaan)
- Haavahoidossa tarvittavat perusvoiteet asiakas hankkii itse

4 Katetrit ja virtsankeräystarvikkeet

Katetrit

- Itsekatetroiville potilaille kertakatetrit
- Virtsakatetrit
- Virtsankeräuspussit
- Virtsankeräuspussin kiinnitykseen
- Ulkoinen virtsankerääjä
- Katetrointipakkaus palvelusetelituottajalle

Muut hoitotarvikkeet

- happihoitotarvikkeet
- dialyysihoitotarvikkeet
- letkun kautta ravitsemisen tarvikkeet
- henkitorviavanteen hoitotarvikkeet

Alla luetellut tuotteet eivät kuulu hoitotarvikejakelun piiriin

- Pesulaput
- Käsidesinfektioaineet
- Laastarit
- Pesuemulsiot
- Vuodesuojat (poikkilakanat, saniteetti- eli kroonikkovaipat, vuoteensuojamuovit)
- Suojakäsineet
- Avannepussien hajunpoistajat
- Tippasuojat ja pikkuvaipat
- Haavanhoitokengät ja erilaiset varvasvälituet
- Tyrävyö
- Ihon desinfiointiaineet
- Instrumentit (instrumentteja ei myöskään lainata)
- Doseetit ja tabletinpuolittajat, atulat
- Kaarimaljat
- Särmäjäteastia
- Injektion antoon tarvittavat ruiskut ja neulat
- Verinäyteputket ja suoniverinäytteenottoon tarvittavat tarvikkeet
- Katetroinnissa käytettävät puudutteet
- Steriilit sidokset (poikkeuksena keskuslaskimokatettrin ja vastaavienkanyylien hoito)
- Pumpulikäsineet

Hoitotarvike- ja välinejakelu ei koske työntekijöille hankittavia välineitä, esimerkiksi suojakäsineitä. Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 15 § mukaan työnantajan on hankittava ja annettava työntekijän käyttöön erikseen säädetyt vaatimukset täyttävät ja tarkoituksenmukaiset henkilönsuojaimet, jollei tapaturman tai sairastumisen vaaraa voida välttää tai riittävästi rajoittaa työhöntai työolosuhteisiin kohdistuvilla toimenpiteillä.

Palvelusetelituottajan hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveyden-huollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset välineet, jotka mahdollistavat hoidettavan hyvän ja turvallisen hoidon.

Liite 5 Kotihoidon ja palveluasumisen vaipat / hygieniasuojat

Käytäntö

Maksuttoman hoitotarvikejakelun lähtökohtana on lääketieteellisin perustein todettu pitkäaikainen sairaus, joka on kestänyt vähintään kolme kuukautta tai on heti toteamisvaiheessa pysyväisluonteinen. Sairauden hoitoon kuuluvien hoitotarvikkeiden jakelu perustuu yksilöllisesti määritellyn tarpeeseen ja se on kirjattu potilaan hoitosuunnitelmaan.

Asiakkaiden kotona selviytymistä tuetaan myöntämällä kaupungin kustantamia suoja keskivaikeaan tai vaikeaan inkontinenssivaivaan (virtsan- ja/tai ulosteenkarkailu). Lievässä virtsankarkailussa virtsa karkaa harvoin tai esimerkiksi vain ponnistettaessa. Keskivaikeassa virtsankarkailussa virtsa karkaa usein ja vaikeassa virtsankarkailussa henkilö on täysin kasteleva.

Kotihoidon / palveluseteliasiakkaiden vaipat/ hygieniasuojat myöntää vanhusten avopalvelut

Palveluseteliasiakkaan tarvitessa suoja virtsan- ja/tai ulosteenkarkailuun / tarpeen muuttuessa / loppuessa, palvelusetelintuottaja on yhteydessä palvelusetelit myöntäneeseen tahoon (palveluohjaus tai kotihoito), joka kirjaa arvion asiakkaan kertomukseen HOI – näkymälle ja ilmoittaa asiasta kotihoidon vaippoja koordinoivalle henkilölle.

Kriteerit hygieniasuojien/vaippojen myöntämiselle

- asiakkaan vaippojen kulutus on jatkuvaa, pääsääntöisesti kaupunki kustantaa 2-5 vaippaa/ hygieniasuojaa vuorokaudessa
- inkontinenssia on seurattu ja eri hoitomahdollisuuksia on kartoitettu ja kokeiltu
- eri vaippamalleja on kokeiltu ja valittu asiakkaalle sopiva vaippa/ hygieniasuoja
- kotihoidon tai terveysaseman lääkäri on arvioinut tarpeen ja todennut, että asiakkaalla on pitkäaikaisesta sairaudesta johtuva keskivaikea tai vaikea inkontinenssivaiva, jonka hoitoon ei ole perusteltua käyttää muita hoitokeinoja.

Vaippojen/ hygieniasuojien tarpeen määrittely tapahtuu palveluntuottajan toimesta kotikäynnillä:

Tarpeen määrittelyssä selvitetään asiakkaan kanssa:

- sairauden-/terveydentila (esim. aivoinfarktin jälkitila, syöpä, etenevä lihasrappeumasairaus, kehitysvamma, neurologinen sairaus, keskivaikea/vaikea muistisairaus)
- toimintakyky
- inkontinenssin aste (lievä, keskivaikea tai vaikea)
- arvioidaan sopiva vaippa/ hygieniasuoja

Palveluohjaaja kirjaa HOI -näkyville

- inkontinenssin syyn
- päivämäärän, jolloin lääkäri on tehnyt arvion
- toimintakyvyn
- inkontinenssin asteen
- asiakkaan kanssa yhdessä parhaaksi vaihtoehdoksi valitun vaipan/ hygieniasuojan mallin, koon ja imutehon (esim. Tena Pants Plus, koko L, 3 vaippaa / vrk)

Lääkäri arvioi ja kirjaa HOITOS –näkyville

- inkontinenssin hoitomahdollisuudet ja tekee diagnoosin

HUOM! Saattohoitopotilaiden kohdalla hakemus tehdään kiireellisenä.

Vaippojen/ hygieniasuojien jakelu

VSSH on tehnyt sopimuksen jakelusta Tena (Essity) kanssa. Kaupunki maksaa 4 kuljetusta vuodessa. Kotihoidossa vaippoja koordinoiva henkilö kirjaa asiakkaan tiedot Tena kotiinkuljetuspalvelun asiakasohjelmaan ja tekee ensimmäisen tilauksen kotiinkuljetuksesta.

Jatkotilaukset tapahtuvat asiakkaan / palveluntuottajan toimesta.

Tena-kaupan yhteystiedot puh:

02 437 9660, Raisonkaari 50, 21200 RAISIO

Liite 6 Minimihuomiolista

Vanhus- ja vammaispalvelut, Avopalvelut, Kotihoito/Palveluasuminen

Ketikäyntiä ohjaa asiakkaan yksilöllinen hoitosuunnitelma. Tämän lisäksi jokaisen asiakkaan luona on huomioitava oheiset asiat:

Asiakkaiden kanssa toimitaan asiakaslähtöisesti voimavaroja hyödyntäen, mutta tarvittaessa avustetaan.

Ravitsemus ja nesteytys (ruoan ja juoman riittävyys, päivittäisten aterioiden saanti ym.)

Apuvälineet (näkö, kuulo, muut apuvälineet: kunto, huolehtiminen ja puhdistus, mahdollinen turvapuhelin ja sen toimivuus)

Henkilökohtainen hygienia (asiakkaan siisteys; vaatteet, vaipat ja muu intiimihygienia, parranajo, suuhygienia, pro- teesit, ihon kunto ym.)

Lääkkeiden ottaminen (muistuttaminen, hoitosuunnitelman ja lääkärin määräysten mukaisesti ym.)

Yleissiisteys (keittiön pöytä ja tasot, mikro, vuoteen sijaus ja vuodevaatteet, roskat ja lehdet, jääkaapin siisteys, WC-tilat ja suihku, WC-huonetuolin tyhjennys tarvittaessa, pienet pölyt asunnossa, kukkien kastelu ym.)

Asiointi (postit, saattoapu jne.)