

# Vanhusten tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

---

*Asumispalvelut, 2021*

## Palvelukohtainen osa

## Sisällys

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA .....	4
1 Yleistä vanhusten asumispalvelusta ja sääntökirjan soveltamisala .....	4
1.1 Palvelusetelijärjestelmä.....	4
1.2 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi .....	4
1.3 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo.....	5
1.4 Palvelun ajankohta .....	5
1.5 Sosterin antamat tiedot palvelun tuottajalle .....	5
2 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli .....	5
2.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö.....	6
2.2 Tehostetun palveluasumisen tukipalveluiden sisältö.....	7
3 PALVELUNTUOTTAJAN HINTA .....	8
3.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö, arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen .....	8
3.2 Palvelusetelin sisältö .....	8
3.3 Asiakkaan omavastuuosuus.....	8
3.4 Palvelusetelin arvo .....	8
4 Palvelusopimus.....	8
5 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet .....	9
5.1 Tilat ja välineet .....	9
5.2 Ruokahuolto .....	10
5.3 Siisteys ja vaatehuolto .....	10
5.4 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset .....	11
5.5 Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	12
5.6 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuojat .....	12
5.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....	13
5.8 Seuranta ja valvonta .....	14
5.9 Palvelun peruuntuminen.....	14
5.10 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	15
5.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	15
5.12 Palvelun virhe .....	16
5.13 Vahingonkorvausvelvollisuus .....	16
5.14 Kuukausiraportti.....	16
5.15 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut .....	16
5.16 Laskutus.....	16
6 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	17



15.3.2021

## SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Tämä sääntökirjan palvelukohtainen osa koskee vanhusten tehostetun palveluasumisen palveluseteliä. Palvelusetelituottajan on sitouduttava sääntökirjan yleiseen ja palvelukohtaiseen osaan palveluita tuottaessaan.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (jäljempänä Sosteri) hyväksyy palveluntuottajan tehostetun palveluasumisen palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Sosteri asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöh. palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ja Sääntökirjan yleisen osan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

### 1 Yleistä vanhusten asumispalvelusta ja sääntökirjan soveltamisala

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 21 § mukaisia asumispalveluita järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua ja tukea päivittäisessä asumisessa.

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

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Sosteri järjestää tehostetun palveluasumisen palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sosteri velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

#### 1.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu vanhusten tehostetun palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palse.fi -portaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Sosterin palvelusetelikoordinaattorilta, joka tekee myös päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa poissaolot kuukausiraporttiin, joka tehdään seuraavan kuun 5. päivään mennessä.

Palse.fi -portaalissa Vanhusten tehostetun palveluasumisen asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluneuvon työntekijä auttaa valinnassa. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

#### 1.2 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi

Sosteri myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan

15.3.2021

asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

### 1.3 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo

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

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

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

### 1.4 Palvelun ajankohta

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

### 1.5 Sosterin antamat tiedot palvelun tuottajalle

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

## 2 Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Asiakkaat ovat ikäihmisiä, jotka täyttävät tehostetun palveluasumisen myöntämisperusteet. Palveluohjauksen merkitys on erittäin keskeinen palvelusetelitoiminnassa. Palveluohjauksen yhteydessä asiakkaan tilanne kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tai edunvalvojan kanssa.

Asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita. Sosteri järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovittuun määrään hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti.

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

Tehostetun palveluasumisen asiakkaat määräytyvät seuraavin perustein

1. Asiakkaalla on jatkuva ympärivuorokautinen palvelujen tarve, toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella. Asiakas ei pärjää palveluasumisessa yö hoidon tarpeen takia
2. Palvelua ei voida riittäväällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen eikä palveluasumisen keinoin esim. asiakkaan vaikean muistisairauden, runsaan ja jatkuvan avun tarpeen ja sairaanhoidollisten syiden vuoksi
3. Asiakkaalla ei ole lääketieteellisesti perusteltua syytä sairaalatasoiseen hoitoon

15.3.2021

## 2.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö

### HOIVA JA HOITO

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

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

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

### Henkilökohtainen hygienia

- Hygieniasta huolehditaan päivittäin aamu- ja iltapesuilla
- Suihkutus tai saunotus asiakkaan tarpeen mukaan Ihon, hiuksien ja kynsien hoito
- Suuhygieniasta huolehtiminen päivittäin

### Pukeutuminen

- Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan

### Lääkehoidon toteuttaminen

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

### Terveydentilan seuranta ja hoito

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

### Kuntoutus

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

### Sosiaalinen ja henkinen tuki

- Sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen

15.3.2021

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

Yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa

- Asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

Tehostetun palveluasumisen palveluseteliin sisältyy ateriapalvelut, turvapuhelimen kuukausimaksu, siivous ja vaatehuolto, siten kuin seuraavassa sääntökirjan osassa on kuvattu.

## 2.2 Tehostetun palveluasumisen tukipalveluiden sisältö

### ATERIAPALVELU

Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot:

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

Ateriapalvelulle asetettavat vaatimukset

- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset löytyvät internet osoitteesta: <http://www.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/Ravitsemussuositusivu.htm>
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat
- Syömättä jääneen ruoan määrää seurataan ja se korvataan muilla aterioilla tai välipaloilla
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti
- Aterioiden suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet, arki- ja juhlaruoat sekä ruokaperinne
- Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä

### RAHA-ASIAT JA ETUUDET

- Edunvalvojan hakeminen tarvittaessa

Raha-asiat

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

Etuudet

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

### SIIVOUSPALVELU

Siivouspalvelulla varmistetaan toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpitäminen.

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

15.3.2021

**VAATEHUOLTOPALVELU**

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

### 3 PALVELUNTUOTTAJAN HINTA

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Sosterin määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palse.fi -portaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi alentaa tapauskohtaisesti. Hinnat ovat esillä [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa.

#### 3.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö, arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen

Tehostetun palveluasumisen annettava palveluseteli on tulosidonnainen. Sosterin kuntayhtymähallitus tarkistaa arvot vuosittain.

#### 3.2 Palvelusetelin sisältö

Palvelusetelin laskennalliseen arvoon on laskettu sisältyväksi hoiva, hoito ja aterioiden kuukausimaksu.

Palveluseteli ei kohdennu vuokraan tai muihin asumiskuluihin, pyykkihuoltoon, siivoukseen eikä lääkkeisiin. Vuokraan edellytetään haettavan asumistukea. Pyykkihuollon ja siivouksen osuuteen voi hakea kotitalousvähennystä, koska niiden arvoa ei ole sisällytetty palvelusetelin arvoon.

#### 3.3 Asiakkaan omavastuuosuus

Asiakkaan omavastuuosuuden määrittäminen perustuu asiakkaan antaman tuloseselvityksen tai viranomaistyönä selviteltyjen tulotietojen perusteella oleviin laskennallisiin tuloihin noudattaen sosiaali- ja terveydenhuollon 1.7.2021 voimaan tulevan lain 7 c §:n perusteita.

Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön jäävä käyttövara on vähintään 164 euroa (v. 2021).

Kohtuullisina asumismenoina pidetään Kelan eläkkeensaajan asumistukeen oikeuttamien asumiskulujen maksimimäärää.

#### 3.4 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo määritellään siten, että tehostetun palveluasumisen laskennallisesta enimmäisarvosta 4441e/kk vähennetään asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelin enimmäisarvo on kuitenkin enintään 3589e/kk (118,45e/vrk).

Palvelusetelin arvoa voidaan tarkistaa, mikäli asiakkaan tulot ovat oleellisesti muuttuneet, kuitenkin enintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajalle maksetaan jälkikäteen palvelusetelin arvo/vrk \* asiakkaan läsnäolopäivät.

**Laskutus muilta kuin läsnäolopäiviltä:**

Tulo- ja lähtöpäivä sairaalasta tmv.

vuorokausihinta tulo-/lähtöpäivältä



15.3.2021

Poissaolopäivät	1-5 vrk laskutetaan (pois lukien laitoshoido), jos poissaolo jatkuu koko kuukauden maksua ei peritä lainkaan
Exituspäivä	laskutetaan, laskutuksen loppupvm

Jos asiakkaan saama palvelu on edullisempi kuin palvelusetelin arvo, asiakas ei saa setelistä rahaa takaisin, eikä hän voi käyttää jäljelle jäänyttä osuutta muihin kuin palvelusetelillä korvattaviin palveluihin. Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan palvelun hinnan erotuksesta. Asiakkaalle menevästä laskusta tulee ilmetä palvelusetelin osuus (arvo).

## 4 Palvelusopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa kahtena saman sisältöisenä kappaleena. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva tehostetun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta. Palvelusopimuslomake liitteenä (liite 1).

## 5 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

### 5.1 Tilat ja välineet

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

Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin. Pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.

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

- hoitosängyn nousutukineen
- kääntöpatjat ja liukulakanat
- henkilönosturit ja liinat
- kallistettavan suihkutuolin
- paineavaapatjat (vaihtuvapaineiset ja viskoelastiset)
- geriatriset tuolit

Hoitosänky sisältyy vuokraan. Muutoin asiakkaat kalustavat huoneensa itse.

15.3.2021

Mikäli asiakas ei saa tarvittavia apuvälineitä julkisen apuvälineyksikön kautta, palveluntuottajan edellytetään hankkivan apuvälineet, tarvikkeet ja laitteet, jos asiakkaan hoidon tarve sitä edellyttää. Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan. Yksikössä on mahdollisuus eristyksen järjestämiseen asukashuoneessa esim. epidemian tai sairaalabakteeritartunnan saaneiden hoitamiseksi.

#### **Tehostetussa palveluasumisessa muistisairaille tulee olla:**

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

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

## **5.2 Ruokahuolto**

Palvelun tuottaja sitoutuu tarjoamaan asiakkaalle täysihoitoruokailun. Aterioita ei saa yhdistää. Palveluntuottaja varmistaa että sosiaalihuollon lainsäädännön ja laatusuosituksen ja ikäihmisten palvelujen valvontaohjelmien mukaiset kriteerit täyttyvät ruokahuollon osalta.

Ruokahuollolle asetettavat vaatimukset

- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset löytyvät internet osoitteesta: <http://www.mmm.fi/ravitsemusneuvottelukunta/Ravitsemussuositusivu.htm>
- Palveluntuottajan tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisua ja ohjeistusta Ravitsemussuosituksia ikääntyneille 2010 ruokahuollon toteutuksessa sekä suositus sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin (VRN 2010).
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat
- Syömättä jääneen ruoan määrää seurataan ja se korvataan muilla aterioilla tai välipaloilla
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti
- Aterioiden suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden toiveet, arki- ja juhlaruoat sekä ruokaperinne
- Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- Ruoan valmistuksessa ja jakelussa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaoasaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palveluntuottajalta.

## **5.3 Siisteys ja vaatehuolto**

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso. Palvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuin tilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa.

Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohteistuksen mukaiseksi.

Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

15.3.2021

## 5.4 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Sosterin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisuja). Yksikön vastuuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön. Tehostetussa palveluasumisessa sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.

Henkilöstön sijoittaminen eri työvuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoituksessa tulee täytyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisuja). Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitospulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc -käynneillä. Hoito- ja laitospulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että siivouksesta vastaavalla henkilöllä on alan koulutus (vähintään toimitilahuoltajan, kodinhuoltajan, laitoshuoltajan tutkinto tai muu vastaava koulutus) kahden vuoden kuluessa palveluntuottajaksi hyväksymisestä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa 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. Asumisyksiköiden lääkehoitosuunnitelma pohjautuu Sosterin lääkehoitosuunnitelmaan ja on Sosterin vastuulääkärin hyväksymä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on tarkasti määritelty.

15.3.2021

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

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

Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaaliin.

### **Henkilöstön kielitaito**

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon [palse.fi](http://palse.fi) -portaalissa.

## **5.5 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

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

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä asukkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Omahoitaja on yhteydessä asiakaskohtaisesti eri hoitoa järjestäviin tahoihin, jotta iäkkään henkilön palvelut saadaan järjestettyä. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä tilaajaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkastetaan omahoitajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asukkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tilaajalla on oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen ja suunnitelman tietoihin.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon- ja palvelutarvetta toimintakykymittareilla (RAI LTC tai RAI HC, MMSE, CERAD, GDS-15, BMI, MNA).

## **5.6 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja**

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

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

15.3.2021

Arkistointisuunnitelma ja rekisteriseloste ovat olemassa ja ajantasaiset. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, tietosuoja lakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Sosterin antamia ohjeita. Tietoturva on osa toimintayksikön turvallisuutta. Toimintayksikölle tulee nimetä tietosuojavastaava. Asiakastiedot ja asiakirjat on säilytettävä asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja tämän sääntökirjan vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta (esim. EU:n yleinen tietosuoja-asetus EU 2016/679).

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät asiakas- ja potilastiedot kirjattuna. Yksikössä tehdään asiakkaan hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset kirjaukset. Seurantayhteenvedot laaditaan vähintään kolmen kuukauden välein. Asiakirjamerkinnot on allekirjoitettava. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta, sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

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

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

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat toimitetaan Sosterin arkistoon erillisen arkistointiohjeen mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

## 5.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

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

Palveluntuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalautejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Sosterille palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Sosterille mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Sosterille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Sosterin järjestämään asiakas -palautteen keräämiseen.

Palveluntuottajan on raportoitava Sosterille palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

15.3.2021

Sosterillalla on oikeus antaa palvelun laatua ja palvelun sisältöä osoittavia tarkentavia ohjeita ja määräyksiä, joita palveluntuottajan tulee noudattaa.

## 5.8 Seuranta ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu käymään tilaajan kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakokoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Tilaajalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä.

Sosteri tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin AVI:n ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Sosterille valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa Sosterille kopio omavalvontasuunnitelmasta, sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.

Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuutta, joka velvoittaa henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta viipymättä Sosterin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä palvelusopimuksen yhteyshenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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

Palveluntuottajan tulee toimittaa toimintasuunnitelma ja toimintakertomus aina vuoden alussa tilaajalle.

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

### OMAVALVONTA

Palveluntuottajalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 19 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma, joka on toimitettava tilaajalle sen osoittamassa muodossa viipymättä, kuitenkin viimeistään pyyntöä seuraavan arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan, ylläpitämään ja seuraamaan palvelun laadun varmistamiseksi laatimaansa omavalvontaohjelmaa. Omavalvontasuunnitelmien tulee olla ajan tasalla ja julkisesti nähtävällä palveluntuottajan nettisivuilla ja Valviran määräyksen mukaisesti.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti annettava tiedot havaitsemistaan palvelupoikkeamista tilaajalle viipymättä ja viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa poikkeaman havaitsemisesta.

## 5.9 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen

15.3.2021

esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Sosterilla ei ole korvausvelvollisuutta asiakkaan terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Sosteri ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana. Näissä tilanteissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijään.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan tai hänen omaisen toivomuksesta palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä palvelusetelipalvelusta vastaavalle työntekijälle.

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

## 5.10 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Palveluntuottaja ei myöskään saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluja ilman Sosterin antamaa kirjallista ennakkolupaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja on samalla vastuussa mahdollisista alihankkijan tietosuojarikkomuksista. Mikäli alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Sosterilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (Työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset. Palveluntuottajan on viimeistään viisi (5) kalenteripäivää ennen alihankinnan käyttämistä ilmoitettava siitä Sosterille kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee huomioida tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain (1233/2006) vaikutukset.

## 5.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

15.3.2021

## 5.12 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sosteri ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

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

## 5.13 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitettulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Palveluntuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutusin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta palveluntuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Sosteri ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

## 5.14 Kuukausiraportti

Palveluntuottaja tekee palse.fi -portaalissa asiakaskohtaisen kuukausiraportin seuraavan kuun viidenteen päivään mennessä. Jos palveluasuminen päättyy kesken raportointijakson, kuukausiraportti tehdään mahdollisimman pian. Näin tieto vapautuneesta palveluasunnosta välittyy palvelusetelin myöntäjälle. Kuukausiraportin tekeminen on edellytys laskutukselle.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan esim. asumisessa tapahtuvista muutoksista välittömästi. Tällöin palvelusetelipalvelusta vastaava työntekijä arvioi ja tarvittaessa määrittelee palvelusetelin arvon uudelleen.

## 5.15 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut

Lainsäädännön ja hyvän liikkeenhoitotavan noudattaminen: Palveluntuottajan on ylläpidettävä hyvää mainetta ja harjoitettava toimintaansa hyvän yritys- tai muun yhteisötavan mukaisesti ja noudatettava vero-, kirjanpito- ja muuta yhteisölainsäädäntöä.

Palveluntuottajan on noudatettava käyttämiensä työntekijöiden työsuhteissa Suomen työlainsäädäntöä ja alalla sitovien työehtosopimusten määräyksiä.

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

## 5.16 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina osoitteeseen:

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Verkkolaskuosoite           TE003702159250

OVT-tunnus                 003701011385



15.3.2021

Verkkolaskuoperaattori Tieto Oyj

Sosteri ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- arvonlisäverottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
  - o veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - o veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Sosteri palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palveluasuminen tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 10. päivään mennessä.

Palse.fi -portaalissa muodostettu koontilaskuviite laitetaan Sosterin viitteeksi varsinaiselle laskulle.

Palveluntuottaja laskuttaa Sosteria enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Sosteri ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja. Laskutus tulee keskitetyksi samalla tavalla koskien kaikkia palveluseteleitä. Kuukausiraportti on edellytys laskutukselle.

Vuokran asiakkaalta perii palveluntuottaja. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Sosteri ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuusuuksista.

## 6 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä \(569/2009\)](#)
2. [Laki yksityisistä sosiaalipalveluista \(922/2011\)](#)
3. [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#)
4. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)
5. [Sosiaalihuoltolaki \(710/1982\)](#)
6. [Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)
7. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä \(159/2007\)](#)
8. [Työturvallisuuslaki \(738/2002\)](#)
9. [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta \(733/1992\)](#)
10. [Tietosuojalaki \(1050/2018\)](#)
11. [Kuluttajansuojalaki \(38/1978\)](#)
12. [Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)
13. [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#)
14. [Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(564/1994\)](#)

15.3.2021

15. [Laki sosiaalihuollon ammattilaisista \(817/2015\)](#)
16. [Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä \(1233/2006\)](#)
17. [Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017 - 2019](#)
18. [Laki sosiaalihuollon asiakirjoista \(254/2015\)](#)
19. [Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus \(EU 2016/679\)](#)
20. [Arkistolaki \(831/1994\)](#)
21. [Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#)
22. [Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista \(1397/2016\)](#)
23. [Arvonlisäverolaki \(1501/1993\)](#)
24. [Sosiaalipalvelujen arvonlisävero \(VH/352/00.01.00/2019604/40/2011\)](#)
25. [Elintarvikelaki 23/2006](#)