

Vanhusten tavallisen palveluasumisen palveluseteli

Asumispalvelut, 2020

Palvelukohtainen osa

Sisällys

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	4
1 Yleistä vanhusten asumispalvelusta ja sääntökirjan soveltamisala	4
2 Palveluseteli ja palvelusetelijärjestelmä.....	4
2.1 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen	5
2.2 Palvelusetelien arvo ja voimassaolo.....	5
2.3 Sosterin antamat tiedot palvelun tuottajalle	5
3 Tavallisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaat.....	5
3.1 Tavallisen palveluasumisen myöntämisen perusteet	6
4 Tavallisen palveluasumisen sisältövaatimukset	6
4.1 Asuminen.....	6
4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma	6
4.3 Hoiva ja hoito.....	6
4.4 Ateriapalvelu	7
4.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu.....	8
4.6 Raha-asiat ja etuudet.....	8
5 Palveluntuottajan hinta.....	8
6 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet, arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen	8
6.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet.....	8
6.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuuosuuden määräytyminen.....	9
7 Palvelusopimus.....	9
8 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet	9
8.1 Tilat ja välineet	9
8.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset	10
8.3 Dokumentointi, asiakirjahallinta ja tietosuoja	11
8.4 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	12
8.5 Seuranta ja valvonta	13
8.6 Palvelun peruuntuminen.....	13
8.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö.....	14
8.8 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	14
8.9 Palvelun virhe	15
8.10 Vahingonkorvausvelvollisuus	15
8.11 Kuukausiraportti.....	15
8.12 Palveluntuottajan muut velvollisuudet ja vastuut	15

8.13	Laskutus.....	15
9	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö.....	16

15.11.2021

SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

Tässä sääntökirjassa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystalvontuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (jäljempänä Sosteri) hyväksyy palveluntuottajan tavallisen palveluasumisen palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden tuottajaksi. Sääntökirjassa Sosteri asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöh. palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitettut 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.

Tavallisella palveluasumisella tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21 § mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla aamu- ja iltavuorossa. Palveluntuottaja on merkittynä aluehallintoviraston ilmoituksen varaisen palvelun rekisteriin vanhusten tavallisen palveluasumisen palveluntuottajana. Tavallinen palveluasuminen sisältää hoito- ja huolenpitopalvelut sekä täysihoidoteriat.

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

2 Palveluseteli ja palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii www.palse.fi -portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu vanhusten tavallisen palveluasumisen palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palse.fi -portaalien 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 tavallisen palveluasumisen asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa palveluneuvon työntekijä auttaa valinnassa. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

15.11.2021

2.1 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa Sosterin palveluasumisen myöntämisen perusteita. Tavallisen palveluasumisen myöntämisen perusteet vahvistetaan vuosittain Sosterin hallituksessa ja ne on kuvattu Kotihoidon, kotihoidon tukipalveluiden ja palveluasumisen myöntämisen perusteet käsikirjassa. Palveluseteli voidaan tarjota määrärahan puitteissa asiakkaalle, joka on hyväksytty hakijaksi tavalliseen palveluasumiseen viimeistään lain mukaisessa määräajassa myöntämisestä. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

2.2 Palvelusetelien arvo ja voimassaolo

Palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassaoleva. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja voimassaolo kuukausikohtainen. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelusetelin sisältö ja voimassaoloaika. Palvelusetelin arvo muuttuu, kun asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuu, palveluntuottaja muuttaa vuorokausihintaa tai Sosterin hallitus päättää palvelusetelin arvon muuttamisesta.

Palvelusetelin arvon määrittelyssä huomioidaan, mikäli asiakkaan ravitsemus tapahtuu PEG-ravitsemusletkun kautta ja asiakas ostaa itse ravitsemusliuokset.

Mikäli tavallisessa 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 myönnetty 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).

2.3 Sosterin antamat tiedot palvelun tuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin Sosterin tulee varmistua siitä, että palvelun tuottajan käyttöön saadaan riittävät esitiedot asiakkaasta. Sosterin on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

3 Tavallisen palveluasumisen palveluseteliasiakkaat

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

Palveluasumisessa asuessaan asiakkaat ovat avoterveydenhuollon asiakkaita.

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

15.11.2021

3.1 Tavallisen palveluasumisen myöntämisen perusteet

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

4 Tavallisen palveluasumisen sisältövaatimukset

4.1 Asuminen

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

4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

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

Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle 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 asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Tiedot toimitetaan tilaajalle. Tilaajalla on oikeus osallistua hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseen.

Palveluntuottajan edellytetään arvioivan asiakkaiden hoidon tarvetta toimintakykymittarilla RAI. Tilaaja varaa mahdollisuuden ottaa käyttöön sopimusaikana uuden valtakunnallisen toimintakykymittarin, johon tarjoajan tulee sitoutua.

4.3 Hoiva ja hoito

Henkilökunta toteuttaa kaikissa päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavaa työtä huomioiden asiakkaan fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Asiakas toimii itsenäisesti omien voimavarojensa puitteissa päivittäisissä toiminnoissa.

Tavallisessa palveluasumisessa asiakkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa klo 7.00–21.00. Yöllä asiakas hälyttää tarvittaessa apua turva-/hoitajakutsujärjestelmän kautta.

15.11.2021

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti huolehditaan:

Perushoidolliset tehtävät

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa/saunassa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen
- asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen. Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan
- ruokailussa avustaminen sekä tarvittaessa syöttäminen sekä ravitsemustilan seuranta

Lääkehoidon toteuttaminen

- palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
- lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen, lääkkeiden tilaus

Terveydentilan seuranta ja hoito

- terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
- tarvittavista seurannoista huolehtiminen (esim. RR, verensokerimittaukset)
- sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet (esim. haavahoitojen toteuttaminen) ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
- lääkärikontaktin järjestäminen
- konsultointi ja yhteistyö perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa, tarvittaessa saattaminen terveydenhuollon palveluihin

Hoitotarvikkeet ja apuvälineet

- asiakkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikejakelun hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavahoitotuotteet, määräytyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin hoitotarvikejakelun voimassa olevan ohjeen mukaisesti
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa
- apuvälineiden käytössä avustaminen ja välineiden kunnon tarkastus

Sosiaalinen ja henkinen tuki

- sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja kannustaminen
- jatkuva yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- viikoittainen psykososiaalinen - ja viriketoiminta juhlapyhät huomioiden
- yhteisiä tapahtumia omaisille, läheisille ja asukkaille
- yhteistyö omaisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- asiakkaan tarpeesta lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa

4.4 Ateriapalvelu

- Palveluun tulee sisältyä vähintään seuraavat tarjottavat ateriat ja huomioida mahdolliset erityisruokavaliot: aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala. Aterioita ei saa yhdistää.
- Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamia suosituksia terveellisestä ruokavaliosta. Suositukset löytyvät internet osoitteesta: <https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/kuluttaja-ja-ammattilaismateriaali/julkaisut/ikaantyneet.suositus-3.pdf>
- Palveluntuottajan tulee ateriapalveluita järjestäessään ottaa huomioon asiakkaiden diagnosoidut erityisruokavaliot ja syömiseen liittyvät ongelmat

15.11.2021

- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa huoneessa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa ja ruokailuun tulee varata riittävästi aikaa.
- Asiakkaiden ruokailu on järjestetty siten, että iltapalan ja aamupalan välinen aika ei ole yli 11 h asiakkaille on saatavilla tarvittavia välipaloja.
- Asiakkaan painoa / ravitsemustilaa seurataan tarpeen mukaan säännöllisesti
- Asiakkaiden ruokailu tapahtuu valvotusti ja asiakkaita avustetaan tarvittaessa
- Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniosaamistodistus ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (Elintarvikelaki 13.1.2006/23). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palvelun tarjoajalta.

4.5 Siivous- ja vaatehuoltopalvelu

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

Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniohjeistuksen mukaiseksi. Asumisyksikön siisteydestä vastaa sen toiminnasta vastaava palveluntuottaja.

4.6 Raha-asiat ja etuudet

- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse/ hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai hänen asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet esim. KELA:n etuudet
- Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta edunvalvonnan järjestämisessä.

5 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 -portaalissa.

6 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet, arvo ja omavastuusuuden määräytyminen

6.1 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin ominaisuudet

Tavallisen palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen. Sosterin kuntayhtymähallitus tarkistaa palvelusetelin arvot vuosittain asiakasmaksujen yhteydessä. Palvelusetelin arvo määritetään asiakaskohtaisesti. Palvelusetelin arvoa määriteltäessä

- huomioidaan asiakkaan vastaavat tulot kuin kunnallista asiakasmaksua määriteltäessä

15.11.2021

- huomioidaan asiakkaan asumiskustannukset palveluntuottajan kanssa tehdyn vuokrasopimuksen mukaisesti (vuokra sisältäen sähkön ja veden, asumistuki vähennettynä)
- palvelusetelin arvon määrittämisessä käytetään hyväksi laskennallista Kansaneläkelaitoksen määrittämää asumistukinormiston mukaista enimmäisvuokraa (hyväksytyt neliöt/enimmäisvuokra ym.)
- huomioidaan palveluntuottajan ilmoittama hoivapalvelun hinta €/vrk

Palvelusetelin arvo on enintään kuitenkin 78 €/vrk.

6.2 Tavallisen palveluasumisen palvelusetelin arvo ja omavastuusuuden määräytyminen

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

Jos asiakkaan valitseman palveluntuottajan perimä vuokra ja/tai palvelun hinta ylittää enimmäismäärän, muodostuu asiakkaan maksettavaksi tuleva omavastuuosuus kunnallista asiakasmaksua korkeammaksi. Mikäli käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä maksaa omavastuusuutta, voidaan yksilöllisesti arvioida edellytykset myöntää lisää arvoa palvelusetelille tai vaihtoehtoisesti asiakas siirtyy Sosterin palvelujen piiriin. Tämä edellyttää asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämistä ja asia käsitellään kuten asiakasmaksujen huojentamiseen annetun ohjeen mukaisesti. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka, paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida.

7 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 tavallisen palveluasumisen palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä kirjallisessa palvelusopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta ja irtisanomisesta. Palvelusopimuslomake liitteenä (liite 1).

8 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

8.1 Tilat ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran hyväksymä toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan, ilmoituksenvarainen toiminta; vanhusten tavallinen palveluasuminen. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, 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.

15.11.2021

Asiakashuoneet ja wc:t ovat inva-mitoitettuja. Jokaisella asiakkaalla on käytössä vähintään 15–20 m² suuruinen huone. palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää, seuraavat apuvälineet:

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

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.

8.2 Palveluntuottajan henkilökuntaa koskevat vaatimukset

Henkilöstöllä on lain Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja/tai lain terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) mukainen kelpoisuus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Yksikön henkilöstömitoitus tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja).

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Sosterin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Tavallisen 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 terveysalan 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. Tavallisessa 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 mitoitus, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoitusvaatimus tulee täytyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus

15.11.2021

normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Yöaikainen apu turvataan turvapuhelimella.

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 laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc -käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä. 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 työtavoista.

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.

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 -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 -portaalissa.

8.3 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.

15.11.2021

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. Asiakirjamerkinnät 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.

8.4 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 Sosteria kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

15.11.2021

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

8.5 Seuranta ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu käymään Sosterin kanssa tarvittaessa säännölliset seurantakokoukset ja mahdolliset kehittämiskeskustelut toiminnan sisällöstä Sosterin ilmoittamana ajankohtana. Sosterilla 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 Sosterille 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 Sosterille.

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 Sosterille tulosten valmistuttua.

OMAVALVONTA

Palveluntuottajalla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain 19 §:n mukainen omavalvontasuunnitelma, joka on toimitettava Sosterille 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 Sosterille viipymättä ja viimeistään yhden (1) arkipäivän kuluessa poikkeaman havaitsemisesta.

8.6 Palvelun peruuntuminen

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

15.11.2021

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.

8.7 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.

8.8 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.

15.11.2021

8.9 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.

8.10 Vahingonkorvausvelvollisuus

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

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

8.11 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.

8.12 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.

8.13 Laskutus

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

Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

Verkkolaskuosoite TE003702159250

OVT-tunnus 003701011385

15.11.2021

Verkkolaskuoperaattori Tieto Oyj

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

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- 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 AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - o veroton AVL 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.

9 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 \(621/1999\)](#)

15.11.2021

13. [Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä \(559/1994\)](#)
14. [Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä\(564/1994\)](#)
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](#)