

18.11.2021

**Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaapäiviä
korvaava kodin ulkopuolella tapahtuva tilapäishoito**

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Sisällys

1	Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	1
1.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	1
1.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	1
2	Palvelusetelin arvo	1
2.1	Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus	1
2.2	Laskutus	2
3	Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen	2
3.1	Sopimuksen sisältö ja irtisanominen	2
3.2	Palvelukerran peruutus	3
3.3	Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys	3
3.4	Sopimuksen purku ja vahingon korvaus	4
4	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	4
4.1	Yleiset sisältövaatimukset	4
4.2	Palvelun sisältö	5
4.3	Palveluluokat	6
4.4	Tilat ja toimintaympäristö	7
4.5	Palveluntuottajan henkilökunta	7
4.6	Palvelun laatuvaatimukset ja laadun hallinta	8
5	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	9
6	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	9
7	Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet	10

1 Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Omaishoidon tukea voidaan myöntää, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa. Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan palvelusuunnitelmassa.

Kaupungin kanssa sopimuksen tehneellä omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kaksi tai kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Kaupungin kanssa sopimuksen tehneet omaishoidon tuen asiakkaat voivat käyttää tilapäishoidon palveluseteliä lakisääteisten vapaiden käyttöön asumispalveluyksikössä tai hoitolaitoksessa. Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna järjestämälle tilapäiselle hoitopaikalle.

Asiakkaat ovat alle 65-vuotiaita vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä.

1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Omaishoidon tuen tilapäisen ympärivuorokautisen hoidon palveluseteliä voivat hakea kaupungin kanssa sopimuksen tehneet lakisääteiseen lomitukseseen oikeutetut omaishoitajat. Asiakkaan yhdyshenkilö kaupungilla on hänen asuinalueensa vammaisten sosiaalityön omaishoidon tuen sosiaaliohjaaja. Hän kertoo asiakkaalle tai hänen omaiselleen palvelusetelin käytöstä, eri vaihtoehtoista ja palveluntuottajista.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan. Hyväksytyt tuottajat näkyvät myös osoitteessa <https://palse.fi>.

Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen numeron sekä tuottajan varmenteen.

Kun asiakas on valinnut itselleen sopivan palveluntuottajan, tekevät palveluntuottaja ja asiakas keskenään palvelusopimuksen.

Lakisääteisten vapaiden vanhenemisaika on 12 kk niiden kertymisestä. Esimerkiksi helmikuulta kertyneet vapaapäivät vanhenevat seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.

Palvelusetelin käytön voi yhdistää muihin lakisääteisen vapaan järjestämistapoihin (vuorotellen käyttää palveluseteliä ja muita järjestämistapoja). Vapaiden toteuttaminen tulee kuitenkin perustua suunnitelmallisuuteen ja niiden pitämisestä tulee neuvotella omaishoidon tuen sosiaaliohjaajan kanssa etukäteen.

2 Palvelusetelin arvo

2.1 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan palvelusetelin arvo määräytyy sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä asiakkaan palvelutarpeen mukaan seuraavasti:

- Palveluluokka 1: 203,60 €/vrk.
- Palveluluokka 2: 258,60 €/vrk.
- Palveluluokka 3: 328,60 €/vrk
- Palveluluokka 4: 483,60 €/vrk
- Palveluluokka 5: 588,60 €/vrk

Omaishoidon lomituksen asiakkaiden palvelutarve, määrä ja muoto vaihtelevat. Palvelun tulee olla ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa. Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan hoitovuorokausi tarkoittaa 24 tuntia, vaikka se sijoittuisi kahden eri vuorokauden ajalle. Palveluluokasta ja sen muuttamisesta päättää tilaaja. Palvelusetelin arvon päättää sosiaali- ja terveyslautakunta.

Kunta vahvistaa asiakkaan omavastuuosuuden joka toinen vuosi indeksikorotuksen mukaisesti. Lakisääteisten vapaapäivien aikaisen hoidon omavastuuosuus on 11,40 €/vrk (vuonna 2021). Palvelutuottaja laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta.

Omaishoidon asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin arvoon. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa. Palveluntuottaja saa kunnalta palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta omavastuuosuuden. Hinnat ovat arvonlisäverottomia.

2.2 Laskutus

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti.

Perutuilta hoitajakoilta ei makseta palveluseteliosuutta, mikäli asiakas on perunut ne vähintään 24 tuntia ennen hoitajakson alkua. Palvelusetelin osuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä vuorokaudelta, mikäli peruutus on tapahtunut alle 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Asiakkaalta ei tällöin laskuteta omavastuuosuutta.

Tuottaja merkitsee sähköiseen järjestelmään asiakkaan sisäänkirjauspäivämäärän ja toteutuneet hoitovuorokaudet. Ohjeistukset laskutukseen ja palvelutapahtumien kirjaamiseen löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti. Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä nimenomaisesti tilannut.

3 Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

3.1 Sopimuksen sisältö ja irtisanominen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai sen liitteessä on palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö. Sopimus tulee toimittaa tilaajalle (vammaispalvelut), mikäli tämä niin vaatii.

Asiakkaan omavastuuosuuden laskutuksesta on sovittava ottaen huomioon myös erityistilanteet, kuten poissaolot. Sopimuksessa on sovittava myös poissaolosta ilmoittamisen käytännöistä (esim. asiakkaan sairastuessa).

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa palvelun. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmien puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

3.2 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun hoitajakson ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Kunta ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

3.3 Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys

Palvelu on virheetöntä silloin, kun

- palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman ja tämän sääntökirjan mukaista
- se vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuskäyttöä, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- se vastaa palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- palveluntuottaja on antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon
- palvelun toteuttamisen aikataulupuitteista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä

tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

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

3.4 Sopimuksen purku ja vahingon korvaus

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

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

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

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

4 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

4.1 Yleiset sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Yksikön on tehtävä omavalvontasuunnitelma (www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta), jota päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuosituksen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä. Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Yksikössä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön oppaaseen: *Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen* (STM 2021). Yksikkö vastaa

asiakkaiden lääkityksistä ja lääkkeiden säilytyksestä tilapäishoidon aikana lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Toimitiloilla on pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuusselvitys. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti paloturvallisuuskoulutusta henkilöstölle. Henkilökunta harjoittelee lain (Pelastuslaki 379/2011, 18§) mukaisesti pelastautumista. Toiminnanharjoittajan on etukäteen laadituin selvityksin ja suunnitelmin ja niiden perusteella toteutetuin toimenpitein huolehdittava, että asiakkaat ja hoidettavat henkilöt voivat poistua turvallisesti tulipalossa tai muussa vaaratilanteessa itsenäisesti tai avustettuina.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla (EU:n yleinen tietosuoja asetus 679/2016 ja tietosuojalaki 1050/2018).

Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (297/2021) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.

Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin tai on saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

4.2 Palvelun sisältö

Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaapäiviä korvaava kodin ulkopuolella tapahtuva tilapäishoito on ympärivuorokautista lyhytaikaista hoitoa kehitysvammaisille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille.

Asiakkaalle tehdään yhdessä asiakkaan ja häntä hoitavan omaisen kanssa palvelusopimuksen liitteeksi kirjallinen yksilöllinen suunnitelma hoidon järjestämisestä hänen tarpeitaan vastaavasti. Suunnitelmassa tulee olla kirjattuna myönnettyjen tilapäishoitovuorokausien määrä, asiakkaan tarvitseman palvelun sisältö ja toteuttamistavat sekä mahdolliset itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteet. Jos tilapäishoidossa käytetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta annetussa laissa (381/2016) olevia rajoitustoimenpiteitä, niistä tehdyistä ratkaisuista ja päätöksistä on toimitettava kopio Vammaisten sosiaalityöhön. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palvelutarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneelle taholle viipymättä, samoin mikäli hoitojakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

Annetusta hoidosta, tuesta ja ohjauksesta sekä asiakkaan voinnista tehdään kirjaukset päivittäin asiakastietojärjestelmään. Mahdollisuuksien mukaan kirjaamisen tulee tapahtua yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilannetta kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa palvelun toteuttamisen suunnitelmaan ja sen tavoitteisiin ja valittuihin tuki-, ohjaus- ja avustamismenetelmiin. Palveluntuottaja päivittää suunnitelman vähintään vuosittain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Palvelu sisältää varsinaisen hoitotyön lisäksi asumisen sekä ateriat joko omana tuotantona tai alihankintana. Palveluun kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa välipala. Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto, kulttuuri ja allergiat sekä mahdolliset muut erityistarpeet (esim. peg-ravintoletku).

Asiakkaat voivat käydä tilapäishoitajakson aikana esimerkiksi päivähoitossa, koulussa tai työ- ja päivätoiminnassa. Tarvittaessa heillä on oikeus olla tilapäishoitoyksikössä myös päiväsaikaan.

Palvelu sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjatun kuntoutuksen toteuttamisen asiakkaan kanssa/tukena, kuten fysioterapiaharjoitteet ja kommunikoinnin apuvälineiden käytön. Asiakas tuo jaksolle tarvitsemansa henkilökohtaiset liikkumisen ja kommunikaation apuvälineet sekä lääkkeet ja hoitotarvikkeet.

4.3 Palveluluokat

Omaishoidon tuen asiakkaiden palvelutarve ja määrä vaihtelevat. Palvelun tulee olla ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, kannustusta, aktivointia ja psyykkistä tukea päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työtteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esimerkiksi liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa sekä ulkona toimimisessa).

Asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista palvelua (muun muassa hygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa).

Palveluluokka 1

Asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti tai vähäisellä ohjauksella. Asiakas tarvitsee lähinnä ohjausta ja läsnäoloa sekä mahdollisesti avustamista joissakin päivittäisissä toiminnoissa. Haastava käyttäytyminen on harvinaista. Yöaikaisen ohjauksen tarve on satunnaista, mutta tarvittaessa tukea on oltava saatavilla.

Palveluluokka 2

Asiakas tarvitsee säännöllisesti hoivaa, hoitoa, tukea ja ohjausta. Asiakkaalla on vammoja tai sairauksia, mutta ne ovat tasapainossa ja tarvitsevat lähinnä aktiivista seuranta ja jonkin verran hoitotoimenpiteitä. Asiakas kykenee olemaan lyhyitä aikoja itsekseen ja myös toisten seurassa. Asiakas tarvitsee avustamista ennalta tiedossa olevissa päivittäistoiminnoissa, kuten hygienian hoidossa. Asiakasta voidaan hoitaa pääasiallisesti yhden henkilön voimin. Asiakkaalla voi olla ajoittain haastavaa käyttäytymistä. Yöaikaisen ohjauksen tarve on lähinnä seuranta ja avustamista esimerkiksi lääkkeenanto, vaipanvaihto.

Palveluluokka 3

Asiakas tarvitsee toistuvasti ja säännöllisesti hoitoa, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa päivittäistoiminnoissa. Asiakkaalla voi olla usein haastavaa käyttäytymistä ja tarvitsee tukea ja apua rauhoittumiseen. Asiakas voi tarvita kahden ohjaajan apua tai ohjausta joissakin tilanteissa tai hoitotoimenpiteissä. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä, kuten asentohoitoja. Asiakas kykenee olemaan ohjattuna ryhmässä.

Palveluluokka 4

Asiakas tarvitsee oman työntekijän hereillä olon ajaksi (päiväsaikaan). Asiakas tarvitsee avustamista kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja/tai hänellä voi olla haastavan käyttäytymisen vuoksi jatkuvaa valvonnan tarvetta. Asiakas voi tarvita paljon apua perustarpeiden saamiseksi kuten esimerkiksi ravinnon,

nesteiden ja hengittämisen ylläpitämisessä. Asiakas voi tarvita erilaisia hoitotoimia vuorokauden ympäri. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä, mutta ei jatkuvaa vierellä olemista.

Palveluluokka 5

Asiakas tarvitsee oman työntekijän ympäri vuorokauden. Asiakas voi tarvita kahden ohjaajan apua tai ohjausta joissakin tilanteissa tai hoitotoimenpiteissä. Asiakas tarvitsee avustamista kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja/tai hänellä voi olla haastavan käyttäytymisen vuoksi jatkuvaa valvonnan tarvetta. Asiakas voi tarvita paljon apua perustarpeiden saamiseksi kuten esimerkiksi ravinnon, nesteiden ja hengittämisen ylläpitämisessä. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä ja jatkuvaa vierellä olemista.

4.4 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, joka mahdollistaa palvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Palveluntuottaja vastaa kaikkien tilojen kalustamisesta ja ylläpidosta sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä sekä siisteydestä. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan käteisvaroilta, lääkkeiltä ja muilta henkilökohtaisilta tavaroilta on omat lukittavat säilytystilat.

Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään virikkeellistä toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Lasten ja aikuisten tilojen tulee olla erilliset, mikäli jaksoja järjestetään yhtäaikaista.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoveranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Henkilöstön työskentelyä helpottamaan tai työturvallisuutta parantamaan tarkoitettuja apuvälineitä (esim. nostolaitteet, hoitosängyt sopivalla patjalla, suihkutuolit) tulee palveluntuottajan hankkia ja huoltaa. Palveluntuottaja hankkii työntekijöille avustamisessa välttämättömät tarvikkeet ja suojavaatetuksen.

Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

4.5 Palveluntuottajan henkilökunta

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994).

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetussa laissa (817/2015) ja asetuksessa (153/2016).

- Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoalan tutkinto ja riittävä, vähintään kahden vuoden työkokemus alalta sekä johtamiskokemusta.
- Yksikön vakituinen henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
- Hoitohenkilökunta on koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan kelpoisuusvaatimukset täyttäviä esim. lähihoitajia. Myös sijaisilla tulee olla riittävä osaaminen ja koulutus. Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä koulutus, osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Joka vuorossa on oltava lääkeluvallinen työntekijä.
- Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilöstömitoitukseen laskeetaan: Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö siltä osin kuin hän tekee varsinaista hoitotyötä. Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö siltä osin kuin he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Tukipalvelutehtävät (esimerkiksi siivous- ja ateriapalvelut) voidaan hoitaa tehtävään koulutetulla henkilöstöllä tai alihankintana. Ruokahuollosta vastaavilla on hygieniapassit. Asumispalveluyksikkö vastaa alihankkijan työstä.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Henkilökunnalla on riittävä osaaminen vammaisuudesta ja eri sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta velvoittaa, että rajoitustoimenpiteitä voivat toteuttaa ainoastaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä osaamista puhetta tukevasta ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä.
- Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.
- Alle 18-vuotiaita asiakkaita hoitavilta työntekijöiltä edellytetään rikostaustaselvitystä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

4.6 Palvelun laatuvaatimukset ja laadun hallinta

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa Helsingin kaupungin palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa sekä salassapito- ja tietosuojaliitettä.

Palvelujen laadun seurannasta vastaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on kirjallisesti määritelty. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Palvelun tuottajan toiminta on yleisesti hyväksytyjen suositusten mukaista (esim. Käypä hoito, THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja).

Palvelua tuotetaan ja valvotaan palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa sopimuksen ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Palveluntuottaja antaa pyydettyä yhteenvetona asiakkaan hoidosta kaupungin vammaistyön edustajalle. Asiakaspalautteen voi antaa anonyymisti.

Palveluntuottaja vastaa viipymättä jokaiseen asiakasreklamaatioon. Palveluntuottaja antaa pyydettyä kunnalle palveluseteli-asiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämässä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä saatavilla.

Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.

Palveluntuottajan on toimitettava kunnan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot kunnan asettamassa kohtuullisessa määräajassa.

Palveluntuottajien edellytetään antavan hoitopalautetta asiakkaista vähintään 6 kuukauden välein. Hoitopalaute kirjataan Palse.fi portaaliin, myös aina hoidon päättyessä ko. tuottajan antamana. Hoitopalautteen antamisesta Palse.fi portaalista ei tule erillistä muistutusta.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Kunta voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot. Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Valveri-rekisteriin ja on saanut aluehallintoviraston toimiluvan. Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta (palse.fi). Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa yrityksen nimen yhteydessä käyttää palvelusetelijärjestelmässä.

Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää.

Vammaispalveluissa yhteyshenkilöinä toimivat vammaistyön ostopalvelupäällikkö ja ostopalveluyksikön suunnittelijat; sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi.

6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirjan yleisen osan kohdassa 6.3 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

- 1) palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut veloitteitaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua, siinä on virhe tai siitä kunnalle ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan taikka viivästykset tai virheet ovat toistuvia, tai
- 2) palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen (ml. virheellinen tai perusteeton laskutus), tai
- 3) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.

Kunta ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista palveluntuottajalle.

7 Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

Palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa on määritelty setelituottajilta vaaditut liitteet. Ympäri vuorokautisen tilapäishoidon setelissä edellytetään tuottajalta lisäksi seuraavien liitteiden toimittamista palvelusetelijärjestelmään.

- 1) henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- 2) omavalvontasuunnitelma
- 3) palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja selvitys työ- ja johtamiskokemuksesta
- 4) lääkehoitosuunnitelma
- 5) vakuutustodistus
- 6) rikosrekisteriote, mikäli palvelua tarjotaan lapsille tai nuorille; rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä