



# **Palvelusetelin sääntökirja**

## **Rovaniemen kaupunki Ikäihmisten palvelualue**

Hyväksytty Perusturvalautakunnassa \_22\_/\_11\_/2017

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. YHTEINEN SÄÄNTÖKIRJAN OSA</b>	<b>4</b>
1.1 Sääntökirja	4
1.2 Määritelmät	4
1.3 Asiakkaan asema	5
1.4 Smartum -sähköinen palveluseteli	6
1.5 Palveluntuottajan velvoitteet	7
1.6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	10
1.7 Kunnan velvoitteet	12
1.8 Verotus	13
1.9 Valvonta	14
1.10 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely	14
<b>2. PALVELUKOHTAINEN OSIO - OMAISHOIDONTUEN VAPAAN PALVELUSETELI</b>	<b>16</b>
2.1 Palvelukuvaus	16
2.2 Omaishoidon tuen piiriin hakeutuminen, sekä hoito- ja palvelusuunnitelma	16
2.3 Palveluseteli omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan järjestämiseen	17
2.4 Palvelun toteuttamistavat	17
2.4.1 Lyhytaikaishoito yksityisessä palveluasumisessa	17
2.4.2 Kotiin ostettava sijaishoito	17
2.4.3 Päiväpalvelut	18
<b>3. PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOITO</b>	<b>19</b>
3.1 Palvelukuvaus	19
3.2 Asiakkaan ohjautuminen palvelujen piiriin, hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen	20
3.3 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat ja potilaat	20
3.4 Kotipalvelun tehtävät ja sisältö	21
3.5 Kotisairaanhoidon tehtävät ja sisältö	23
3.6 Päiväpalvelun sisältö	24
3.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	25
3.8 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	25
3.9 Palvelun sisällön vaatimukset	26
3.11 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	27
3.12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	27
<b>4. PALVELUKOHTAINEN OSIO – IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT: TUETTU ASUMINEN</b>	<b>28</b>
4.1 Palvelukuvaus	28

4.2	Asiakkaan ohjautuminen palvelujen piiriin sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen	30
4.3	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	30
4.4	Tuetun asumisen tehtävät ja sisältö	30
4.5	Tuetun asumisen palvelusetelin arvo	33
4.6	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	33
4.7	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	33
4.8	Palvelun sisällön vaatimukset	34
4.9	Eriyisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	34
4.10	Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle	35
<b>5. PALVELUKOHTAINEN OSIO – IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT: TAVALLINEN PALVELUASUMINEN</b>		36
5.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma	36
5.3	Toimintakykymittaukset	37
5.4	Tilat, laitteet ja välineet sekä sijainti	37
5.5	Apuvälineet	38
5.6	Henkilöstö	38
5.7	Osaaminen	39
5.8	Laadunhallinta	40
5.9	Hoito ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä	41
5.10	Ateriapalvelu	43
5.11	Tukipalvelut	44
5.12	Turvallisuus	45
5.13	Vaadittava raportointi ja valvonta	46
5.14	Asiakirjahallinta ja kirjaaminen	46
<b>Liitteet:</b>		49
Liite 1: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset ja toimitettavat liitteet:		50
Liite 2: Kotihoidon palvelusetelin laskentakaavio 2017		51
Liite 3: Tuetun asumisen palvelusetelin laskentakaavio 2017		52
Liite 4: Palveluntuottajien käyttäjätunnusten tilaaminen ja hallinta sekä vastuiden määrittely		53
Liite 5: Käyttäjätunnusten tilaus- / muutospyyntö		55

# 1. YHTEINEN SÄÄNTÖKIRJAN OSA

## 1.1 Sääntökirja

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä.

Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutositilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutositilmoituksen toimittamisesta.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 1.2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

### Asiakkaalla

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

### Palvelusetelillä

tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäateisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosi-

aali- ja terveystalvuuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvuuhan hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien talvuuhan hankkimiseen. Talvuuhanesetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosalvuoleksi talvuuhanesta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja talvuuhanesetelutajan välinen sopimus.

Tulosidonnaisella talvuuhanesetelillä

tarkoitetaan talvuuhaneseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen (L sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (10-12 §), Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1997/343, 27-31 §) ja L sosiaali- ja terveydenhuollon talvuuhanesetelistä (2009/569, 7-8 §).

Omavastuuosuudella

tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen talvuuhanesetelutajan tuottaman talvuuhan hinnasta, jota kunnan myöntämän talvuuhanesetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Sääntökirjalla

tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa talvuuhanesetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit talvuuhanesetelutajille. Kunta velvoittaa talvuuhanesetelutajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen talvuuhanesetelutaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun talvuuhanesetelutaja hyväksyy talvuuhanesetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvuuhanesetelutajan tuottajaksi. Itse talvuuhanesetelutajaa tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat talvuuhanesetelutaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

## 1.3 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan talvuuhanesetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Talvuuhanesetelin käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista ja halutessaan asiakas voi valita kunnan järjestämän talvuuhanesetelutajan. Asiakkaan on annettava tarvittavat tulotiedot tulosidonnaista talvuuhanesetelutajan myöntämistä varten.

Talvuuhanesetelutajan saanut asiakas tekee talvuuhanesetelutajan kanssa sopimuksen talvuuhanesetelutajan hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja talvuuhanesetelutajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema talvuuhanesetelutajaa käytettäessä, talvuuhanesetelutajan arvo, talvuuhanesetelutajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta talvuuhanesetelutajasta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia (L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, 17 §). Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua talvuuhanesetelutajaa, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle talvuuhanesetelutajalle. Seuraavat tilanteet estävät talvuuhanesetelutajan myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta talvuuhanesetelutajasta, jolloin kunnan tulee ohjata hänet

kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).

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

3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

## Tuloverotus

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin ja on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle. Se ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

## 1.4 Smartum -sähköinen palveluseteli

Rovaniemen kaupunki käyttää Palvelutili Oy:n sähköistä Smartum Palveluseteliä. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä laskua kunnalle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Smartum Palveluseteli verkkopalvelussa. Smartum- verkkopalvelun käyttöön riittävät internet-yhteys ja henkilökohtainen sähköpostiosoite.

Kunta ilmoittaa Palvelutili Oy:lle hyväksymänsä palveluntuottajan. Palvelutili Oy ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymisessä. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajaportaalissa [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa, ellei kunta anna muuta ohjeistusta. Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus tehdään palveluntuottamisen jälkeen, seuraavan kuukauden 5:een päivään mennessä. Smartum tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion (3 % jaksahoito ja 0,7 % jatkuvat asumispalvelut). Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan. Muita kuluja ei synny. Verkkopalvelussa muodostuu automaattisesti arvonlisäverolain vaatima tosite kunnalle.

Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluntuottajaportaalissa [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi). Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Smartum Oy) antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Smartum Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloitettaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnalle. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen (3 % jaksahoito ja 0,7 % jatkuvat asumispalvelut) setelin arvosta Smartum Oy:lle.

Palvelusetelituottajaksi hakeutumisen vaiheet Smartum-järjestelmässä

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Smartumille
3. Smartum lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä

6. Smartum lähettää palveluntuottajalle tunnukset ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan palveluseteli.fi -portaalissa

## 1.5 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996) tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Toimiluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Valveri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Myönnetystä luvasta palveluntuottaja toimittaa todistuksen kopion ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamat palvelut ovat vähintään samaa tasoa kuin vastaavassa kunnallisessa toiminnassa. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelutason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Laadunhallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palveluntuottajalla ja toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty.

Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma mukaan lukien omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset.

Palveluntuottajalta edellytetään asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämän asiakkaan kokonaistilanteen kirjaamiseksi sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä, sisältäen myös HILMO -kirjaamiset. Palveluntuottajan tulee seurata asiakkaan palvelutarvetta ja tehdä yhteistyö kaupungin kanssa hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä.

#### Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, myös potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

#### Hintatiedot

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa hintoja kerran vuodessa. Palveluntuottaja tulee ilmoittaa muutoksista syyskuun loppuun mennessä ja muutokset astuvat voimaan tammikuun 1. päivänä.

Hintakatolla tarkoitetaan kunnan palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Kunnan päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton se määrittää palveluntuottajille palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Kunta päättää, mitä palvelusetelillä määritelty palvelu saa enintään maksaa. Käytännössä kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi. Tätä kutsutaan hintakaton asettamiseksi. Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoa alemmaksi. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi hinnoitella palvelua hintakattoa korkeammaksi. Hinnan ollessa palvelusetelin arvoa pienempi kunta maksaa ainoastaan palvelun hinnan. Hintakattomallissa palvelun laatu korostuu hintaa tärkeämpänä kilpailutekijänä.

#### Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

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

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan.

Henkilökunnan tarkempi määrittely on palvelukohtaisissa osioissa.

#### Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.



### Tiedonanto kunnalle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä viipymättä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevia ratkaisuja ja toimenpiteitä.

### Asiakas- ja potilasasiakirjat

Palveluntuottaja laatii asiakastietojärjestelmässä asiakas- ja potilasasiakirjat palvelutapah-tuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä. Palveluntuottaja tulee huolehtia asiakassuhteessa syntyvien salassapidettävien ja arka-luontoisten sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä kuten henkilötieto-laissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsit-telystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjo- jen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kun-nalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuotta-jalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterin-pitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovel-letaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asi-oista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Salassapito palvelun-tuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henki-löitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvol-lisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytet-tävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

### Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosi-aali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertai-lukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Rovaniemen kaupungista. Palvelutarpeen arvioimiseksi palve-luntuottajan tulee ohjata asiakas/asiakkaan edustaja olemaan yhteydessä ikäihmisten pal-veluohjaukseen, Nestori neuvontapisteeseen.

### Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lain-säädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voi-massa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan

Suomen lainsäädäntöä.

Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyin asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

Rovaniemen kaupungin alueella kaikkien palveluntuottajien tulee toimittaa seuraavat tilaajavastuulain mukaiset todistukset, jotka tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja:

- Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin.
- Kaupparekisteriote.
- Selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä.
- Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä.

Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa palvelutuotannon tai on annettu väärä tietoja.

## 1.6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen

sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

#### Palvelun virhe, viivästyminen ja oikaisu

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

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

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

Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

#### Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä

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

#### Sopimuksen purku

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

#### Vahingonkorvaus

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

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat

vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

### Reklamaatio

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanille eli palveluntuottajalle. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

### Erimielisyyksien ratkaiseminen

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

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

## 1.7 Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä ja muulla soveltuvalla tavalla.

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

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain

edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsitte-lyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan asiakirjojen toimittamisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kulu-essa.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutetta-essa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Pal-velujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeis-tään palvelun päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuotta-jan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mah-dollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai so-siaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun-tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omis-tusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuot-tajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kaup-paa arvopaperipörssissä.

## 1.8 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tulo-verotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palautta-miseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

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

## 1.9 Valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 1.10 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely

### Yleistä

Palveluntuottaja hoitaa terveydenhuollon potilasasiakirjojen sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyn kunnan lukuun palvelusetelisääntökirjan ja tämän ohjeen mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja hoitaa tilaajan tilaamat muut jäljempänä mainitut säilytettäviin asiakas- ja potilasasiakirjoihin kohdistuvat tietopalvelut.

Palvelusetelisääntökirjan mukaisessa terveydenhuollon palvelussa syntyvät tiedot muodostavat tilaajan potilasrekisterin osarekisterin ja sosiaalihuollon palvelussa syntyvät tiedot muodostavat tilaajan sosiaalihuollon rekisterin osarekisterin.

Tämän ohjeen piiriin kuuluvat palvelusetelisääntökirjan mukaisen palvelun tuottamisessa syntyvät potilas- ja asiakasasiakirjat ja niihin liittyvät tiedot. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat sisältävät tämän sopimuksen velvoitteiden hoitamisesta aiheutuvat kustannukset.

### Rovaniemen kaupunki rekisterinpitäjänä

Kunta on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten rekisteri on perustettu ja jolla on oikeus määrätä sen käytöstä. Kunta vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä sekä sen muodostavien potilas- ja asiakasasiakirjojen laatisesta ja säilyttämisestä.

### Osapuolten velvollisuudet ja vastuut rekisterinpidossa ja asiakirjojen käsittelyssä

Palveluntuottaja toteuttaa osarekisterin käyttötarkoituksen määrittelyn sekä muodostuvien potilas- ja asiakasasiakirjojen laatisen ja säilyttämisen tilaajan lukuun. Edelleen palveluntuottaja toteuttaa kunnan lukuun seuraavat henkilötietolain asettamat velvoitteet: rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, rekisteröidyn informointi ja tarkastusoikeuden toteuttaminen ja sähköisten tietojärjestelmien lokitietojen valvonta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas- ja potilasasiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja käsittelevät ja käyttävät vain ne henkilöt, joiden työtehtäviin asian käsittely kuuluu ja oikeudet rajataan asianmukaisesti. Asiakas- ja potilasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyyn osallistuvat palveluntuottajan työntekijät antavat erillisen kirjallisen salassapito- ja vaihtolositoumuksen kunnalle.

Palveluntuottaja vastaa omista työrutiineistaan, asiakas- ja potilasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käytöstä sekä sisäisestä tietoturvastaan ja sopimuksen ulkopuolisten ohjel-

mistojen, laitteistojen ja verkkojen tietoturvasta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelusetelillä tuotettavassa toiminnassa syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat ja niihin sisältyvät tiedot ovat kunnan käytettävissä tarvittaessa. Palveluntuottaja avustaa sovituin tavoin kuntaa henkilötietolain vaatimien velvoitteiden toteuttamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kunnan ilmoittamat tietojen korjaukset tehdään välittömästi.

Palveluntuottaja huolehtii asiakas- ja potilasasiakirjoista ja niihin sisältyvistä tiedoista hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti ja noudattaa ehdotonta vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas- ja potilasasiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä.

Palveluntuottaja noudattaa palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen sekä niihin sisältyvien tietojen käsittelemisessä, säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa sosiaali- ja terveysministeriön määräyksiä ja ohjeita, muita lainsäädännön määräyksiä (mm. arkistolaki, arkistolaitoksen määräykset, julkisuuslaki, julkisuusasetus, henkilötietolaki) sekä kunnan antamia ohjeita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas- ja potilasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käytöstä tehdään merkinnät asiakas- ja potilasrekisterien tietojärjestelmiin ja luovutuksesta tietojärjestelmiin sekä asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan kunnalle selvityksen lokitietojen valvonnasta erikseen sovittavin tavoin ja määräajoin. Lisäksi tuottaja toimittaa tarvittaessa lokin kunnalle. Palveluntuottaja vastaa palvelusetelillä tuotettavan palvelun toiminnasta syntyvien pitkään säilytettävien asiakirjojen (yli 10 vuotta) arkistoinnista ja hävittämisestä sekä arkistolaitoksen päätöksillä pysyvään säilytykseen määrätyistä asiakas- ja potilasasiakirjojen arkistoinnista.

Palveluntuottaja siirtää palvelusetelillä tuotettavan palvelun päättyessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat kaupunginarkistoon tilaajan vaatimusten mukaisesti seulottuna ja järjestettynä. Palveluntuottaja laatii kunnalle luovuttamastaan aineistosta kunnan vaatimusten mukaisen arkistonluovutusluettelon. Määräaikaisen aineiston osalta palveluntuottaja laatii kunnan vaatimusten mukaisen hävitysluettelon, jonka tulee olla kunnan kirjallisesti hyväksymä ennen kuin palveluntuottaja hävittää asiakirja-aineiston. Myös tietojen luovutusta ja käyttöä koskevat merkinnät huomioidaan hävitysluettelossa.

Palveluntuottaja siirtää palveluntuottajan tiloista pois muuttaneiden tai kuolleiden henkilöiden asiakas- ja potilasasiakirjat vuosittain kaupunginarkistoon kunnan vaatimusten mukaisesti seulottuna ja järjestettynä. Tuottaja laatii kunnalle luovuttamastaan aineistosta kunnan vaatimusten mukaisen arkistonluovutusluettelon. Palveluntuottaja laatii kunnan ohjeen mukaisen selvityksen palvelusetelillä tuotettavasta toiminnastaan muodostuvista asiakas- ja potilasasiakirjoista, jotka kunta päivittää arkistonmuodostussuunnitelmaansa (=tiedonhallintasuunnitelmaansa).

Palveluntuottaja veloitetaan nimeämään yhteyshenkilö asiakirja- ja tietosuojatehtäviä varten.

Tiedonvälityksen atk-tekninen työnkulku

Atk-teknisestä työnkulusta ja tiedonvälityksen edellyttämästä käyttöympäristöstä sovitaan tarvittaessa erikseen.

## 2. PALVELUKOHTAINEN OSIO - OMAISHOIDONTUEN VAPAAN PALVELUSETELI

### 2.1 Palvelukuvaus

Laki omaishoidon tuesta (2005/937) 2 § määrittelee omaishoidon tuen kokonaisuudeksi, joka muodostuu hoidettavalle annettavista tarpeenmukaisista palveluista sekä omaishoitajalle annettavasta hoitopalkkiosta, vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Omaishoidon tuki on lakisääteinen sosiaalipalvelu, jonka tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaista omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus.

### 2.2 Omaishoidon tuen piiriin hakeutuminen, sekä hoito- ja palvelusuunnitelma

Omaishoidon tukea haetaan kirjallisesti hakemuksella, joka palautetaan Ikäosaamiskeskukseen. Palveluohjaaja sopii omaisen kanssa kotikäynnin, jonka yhteydessä tehdään kokonaisvaltainen palvelutarpeenarviointi ja selvittely sekä tarvittavat toimintakykymittaukset (mm. MMSE, GDS-15, RAVA).

Kunta voi myöntää omaishoidon tukea jos

- 1) henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee kotioloissa hoitoa tai muuta huolenpitoa
- 2) hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö on valmis vastaamaan hoidosta ja huolenpidosta tarpeellisten palveluiden avulla
- 3) hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia
- 4) omaishoito yhdessä muiden tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa on hoidettavan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävää
- 5) hoidettavan koti on terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva
- 6) tuen myöntämisen arvioidaan olevan hoidettavan edun mukaista. (Laki omaishoidon tuesta 2005/937 § 3).

Omaishoidon tuen myöntämisperusteiden täytyessä tuki myönnetään hakemuksen saapumispäivästä alkaen. Rovaniemen kaupungilla on kolme perusturvalautakunnan vahvistamaa palkkioluokkaa (III. Luokka 392,01€/kk, II. Luokka 587,94€/kk, I. Luokka 1045,22€/kk, Perusturvalautakunta 25.1.2017 § 6). Palkkioluokka määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan (Laki omaishoidon tuesta 2005/937 § 5).

Omaishoidosta laaditaan yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan mm. tieto omaishoitoa tukevien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen määrästä ja sisällöstä. (Laki omaishoidon tuesta 2005/937 § 7.)



## 2.3 Palveluseteli omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan järjestämiseen

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Mikäli omaishoitaja on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin on hänellä oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta kalenterikuukaudessa. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että hoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- tai terveyspalveluja. (Laki omaishoidon tuesta 2005/937 4 §).

Omaishoidontuen palveluseteli on yksi tapa omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestämiseen. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille omaishoidontuen asiakkaille, joilla on voimassaoleva päätös omaishoidon tuesta ja vapaapäiväoikeus. Omaishoidon tuen palvelusetelin myöntämisestä päättää omaishoidon palveluohjaaja asiakaskohtaisesti. Omaishoitajan tulee pystyä hallinnoimaan palveluseteliin liittyviä asioita, kuten palveluntuottajan kanssa yksityiskohdista sopimisen. Valitessaan omaishoidon tuen palvelusetelin omaishoidettava sitoutuu pitämään omaishoidon lakisääteiset vapaat palvelusetelillä sen voimassaoloaikana.

Omaishoidon tuen vapaan palveluseteli on kiinteähintainen eli arvo ei riipu asiakkaan tuloista. Rovaniemen kaupungin perustuvlautakunta määrittelee palvelusetelin arvon, joka on 100€/vrk (v.2017). Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan kustannuksista kaupungin myöntämän palvelusetelin suuruisen summan.

## 2.4 Palvelun toteuttamistavat

### 2.4.1 Lyhytaikaishoito yksityisessä palveluasumisessa

Palvelukuvauksessa viitataan Ikäihmisten asumispalveluiden sääntökirjaan, jonka ehtoja tässä noudatetaan soveltuvin osin (Osa 5: tavallinen palveluasuminen; kuitenkin hoitohenkilöstömitoitus oltava vähintään 0,60 hoitajaa/asiakas).

Omaishoidettavalle on mahdollista varata omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajaksi lyhytaikaishoito yksityisestä palveluasumisyksiköstä. Lyhytaikaishoito sisältää asiakkaalle annettavan henkilökohtaisen hoidon, hoivan ja huolenpidon sekä ateriat ja ympärivuorokautisen valvonnan. Asiakas valitsee palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien listalta ja sopii käytännön asioista sekä hoitajakson ajankohdasta suoran palveluntuottajan kanssa.

Lyhytaikaisessa hoidossa omaishoidettavan omavastuu on 11,50€ / vuorokausi (v.2017), jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Asiaksmaksu tarkistetaan joka toinen vuosi kansaneläkeindeksistä annetun lain 2 §:n tarkoitetun muutoksen mukaisesti (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/734 6b §).

### 2.4.2 Kotiin ostettava sijaishoito

Palvelukuvauksessa viitataan kotihoidon sääntökirjaan, jonka ehtoja tässä noudatetaan soveltuvin osin (Osa 3: kotihoito).

Sijaishoito sisältää omaishoidettavalle annettavan henkilökohtaisen hoidon, hoivan ja huolenpidon. Omaishoidettava valitsee palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien listalta ja sopii käytännön asioista suoraan palveluntuottajan kanssa. Omaishoidettavan omavastuuosuudeksi jää se osuus palvelumaksusta, joka ylittää palvelusetelin arvon. Asiakas maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottajat määrittelevät tunti hinnat ja niissä voi olla vaihtelua. Palvelut ovat hoidettavalle maksuttomia palvelusetelin arvoon asti. Mikäli palveluseteliä ei käytetä koko arvon edestä, niin käyttämättä jäänyttä osuutta ei hyvitetä rahana omaishoidettavalle. Hoidettavan käyttämätön saldo on hänen henkilökohtaisella Smartum- palvelutilillä ja on käytettävissä palvelusetelin voimassaoloaikana.

### 2.4.3 Päiväpalvelut

Päiväpalvelut tarjoavat hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa, ateriapalveluja, viriketoimintaa ja sosiaalista kanssakäymistä. Omaishoidettava on itse yhteydessä valitsemaansa kaupungin hyväksymään yksityiseen palveluntuottajaan ja sopii palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja järjestää päivän aikana ruokailut asiakkaiden tarpeiden mukaisesti (mm. aamupala, lounas ja välipala). Omaishoidettava maksaa omavastuuosuutena 11,50€/vuorokausi (v.2017), jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Kuljetus ei sisälly hintaan.

## 3. PALVELUKOHTAINEN OSIO – KOTIHOITO

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua ja terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa.

Asiakaan terveydentilan ja toimintakyvyn yksilöllinen ja kokonaisvaltainen arviointi ovat aina perustana palveluiden valinnassa. Toimintakykyä arvioidaan seuraavien osa-alueiden osalta: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen (muisti ja tiedon käsittely) sekä asuinympäristön turvallisuus. Toimintakyvyn mittaamisessa käytetään RaVaTar, RAI, AUDIT, MMSE sekä GDS-15 -mittareita. Asiakaan kokonaistilanne selvitetään palvelutarpeen kartoittamiseksi. Asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, jos asiakkaan toimintakykyyn arviointiin liittyen RaVa (toimintakykymittari) on yli 1,7, MMSE (muistitesti) on 20 tai alle ja GDS-15 (myöhäisiä depressioseula) on yli 10. Mittareiden lisäksi huomioidaan asiakkaan vaikeat psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat, joiden vuoksi asiakas ei mahdollisesti selviydy kotona ilman kotihoidon palveluita. Palvelutarpeen kartoitusta tehtäessä selvitetään aina myös asiakkaan omaisten ja läheisten tai muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena.

Kun asiakkaan kotihoidon palveluntarve on tilapäistä tai käyntitarve on kerran viikossa tai harvemmin tapahtuvaa, asiakas ohjataan ensisijaisesti palvelusetelillä yksityiselle palveluntuottajalle. Lainsäädännöllisin perustein asiakkaalla on kuitenkin oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Sairaalasta kotiutumisen, leikkauksen yms. jälkeen asiakkaalle voidaan myöntää tilapäinen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluseteli lyhytaikaisesti, enintään kolmen kuukauden määräajaksi, mikäli asiakas ei kykene asioimaan terveyskeskuksessa tai käyttämään muita avopalveluita.

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 20€ / tunti ja tilapäisen kotisairaanhoidon 25€ / tunti. Säännöllisen kotihoidon tai kotisairaanhoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Alin palvelusetelin arvo on 7€ / tunti ja korkein 27€ / tunti. (Liitteenä palvelusetelin laskentakaavio). Ensimmäisellä palvelukäynnillä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kunnan laatiman hoito- ja kuntoutumissuunnitelman sekä Smartumin palvelusetelin yläosan.

### 3.1 Palvelukuvaus

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveyslain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon. Tavoitteena on kohdentaa säännöllisen kotihoidon palvelut nykyistä enemmän paljon apua tarvitseville asiakkaille ja kehittää tukipalveluja ja yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Kotihoidon palveluiden piirissä on pääsääntöisesti ikäihmisiä, mutta myös pitkäaikaissairaita ja vammaisia henkilöitä sekä mielenterveyskuntoutujia.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä palveluohjauksen, kaupungin kotihoidon, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

## 3.2 Asiakkaan ohjautuminen palvelujen piiriin, hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen

Asiakkaalle laaditaan kunnan palveluohjauksen toimesta hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään kotihoidon palveluiden ja tukipalveluiden sisältö asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Kotihoidon palveluiden ja palvelumäärän uudelleen arviointi tapahtuu kunnan arviointityötä tekevän hoitajan toimesta.

Asiakaskohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisten, arviointityötä tekevän hoitajan, lääkärin ja muiden tarvittavien tahojen kanssa. Asiakkaan luokse tehdään arviointikäynti vähintään kerran vuodessa kunnan toimesta. Tällöin tarkistetaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä arvioidaan kotihoidon tarve.

Kotihoidon asiakkaalle määritellään aina omahoitaja/vastuuhoitaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä kunnan ohjeiden mukaisesti sekä muusta palvelukokonaisuuden toteutumisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaan palvelutarvetta ja ilmoittamaan muutoksista kunnan nimeämälle yhteyshenkilölle. Kunta määrittelee palvelutarpeen perusteella asiakkaan palvelumäärän ja palvelusetelin arvon. Asiakkaalle laaditaan kaupungin palveluohjauksen toimesta tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen tapahtuu kaupungin hallinnoimaan asiakastietojärjestelmään.

## 3.3 Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat ja potilaat

Kotihoidon asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumisensa tueksi ulkopuolista apua.

Palvelusetelillä järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi, laadittu hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä määritely kotihoidon palveluiden sisältö ja määrä. Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotisairaanhoidon lääkäri yhdessä asiakkaan kotisairaanhoidajan kanssa.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoidon palveluiden piiriin voidaan ottaa asiakas:

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoinnissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus
- joka tarvitsee sairautsiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluita
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksami-

sensa tueksi kotihoitoa. Kotihoito voi ohjata asiakkaan vaihtoehtoihin toimintoihin kuten päivätoimintaan

- joka on ollut sairaalahoidossa, ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

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

2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

### 3.4 Kotipalvelun tehtävät ja sisältö

Kotipalvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi asua turvallisesti omassa kodissaan. Kotihoito, hoiva ja huolenpito kohdentuvat ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille sekä vammaisasiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Kotihoidon tehtäviin kuuluu myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ennaltaehkäisevä työ sekä toimintakyvyn ylläpito. Kotipalvelua annetaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti tilapäisesti tai säännöllisesti.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon myöntämisperusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotipalvelun sisältöä on seuraavassa kappaleessa kuvattu yleisellä tasolla. Asiakkaan saama palvelu määräytyy kuitenkin aina hänen yksilöllisten tarpeensa perusteella.

#### Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Suihkussa avustaminen tapahtuu pääsääntöisesti kerran viikossa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja sisältää kynsien leikkauksen ja tarvittaessa perusrasvauksen. Päivittäiseen hygienian hoitoon sisältyy asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen; hiusten kampaaminen, parranajo, kasvojen pesu, alapesu, kuulolaitteen tai silmäproteesin laitto, puhdistus ja huolto, ihon rasvaus ja seuranta. Pukeutumiseen sisältyy myös proteesin kiinnitys ja irrotus ja tukisukkien laitto. Wc-toiminnoissa avustamiseen sisältyy myös mm. alusastian, virtsapullon, katetrin ja avanteen hoitaminen ja vaippojen vaihto.

#### Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemuksesta huolehditaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, tilataan ne hänelle ateriapalvelusta ja / tai hankitaan valmiita eineksejä. Kotiin kuljetettavien aterioiden tilaamisesta vastaa palveluntuottaja. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehditaan sekä avustetaan kauppatilausten tekemisessä.

Kotikäyntien yhteydessä asiakkaalle huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmallisilla. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemusta arvioidaan MNA-ravitsemustestiä hyödyntäen.

### Kodinhoidolliset työt

Pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen voivat sisältyä kotihoidon palveluihin, mikäli asiakas ei selviydy niistä itsenäisesti tai omaisten tuella. Kodinhoidollisiin tehtäviin voi sisältyä lisäksi esimerkiksi vuoteen siistiminen, suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti, WC-tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen kotihoidon käyntien yhteydessä. Asiakkaan aktiivisessa käytössä olevat tilat imuroidaan kerran viikossa. Liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein tai asiakkaan tarpeen mukaisesti. Pyykinpesu tapahtuu ilman silitystä ja mankelointia, asiakkaan kotona tai taloyhtiön pyykkituvassa hoivakäyntien yhteydessä. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta pyykinpesu toteutetaan pesulassa asiakkaan kustannuksella. Kone voidaan jättää päälle työntekijän poistuessa, mikäli tähän on asiakkaan/omaisen lupa. Myös asiakkaan tarpeen mukaiset, sovitut kodinhoidolliset tehtävät on kirjattu asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä viikko- ja kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse.

### Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen

Tehtäviin kuuluu kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen mm. kannustamalla asiakasta mielekkääseen tekemiseen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa laaditun kotikuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Tehtäviin kuuluu asiakkaan sosiaalisten ja psyykkisten voimavarojen ja ongelmien huomiointi, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskusteluun aktivointi sekä yhteydenpitoon ja harrastuksiin kannustaminen.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan ulkoilun ja/tai liikunnan järjestämisestä vähintään kerran viikossa ensisijaisesti omaisten tai lähipiirin tuella ja mikäli tämä ei ole mahdollista ulkoilu järjestetään vapaaehtoistyön turvin tai osana kotihoidon käyntejä.

### Asiointi ja saattaja-apu

Kotihoito ohjaa asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja ohjaa tarpeen mukaan asiakasta edunvalvonnan piiriin. Kauppa-asiointit hoitaa pääsääntöisesti asiakas, omaiset ja lähipiiri. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaalle voidaan tarjota kauppapalvelua kaupan järjestämänä tai tilaajan järjestämänä tukipalveluna. Pankki- ym. asiointit hoitaa ensisijaisesti asiakas itse tai hänen uskottu henkilö/edunvalvoja. Asiointi- ja saattoapu järjestetään pääsääntöisesti omaisten tai mahdollisesti järjestötoiminnan kautta. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen lääkäriin tai erityispalveluihin.

### Turvallisuus ja esteettömyys

Asiakasta ohjataan ja avustetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluu turvapuhelimen, ovihälyttimen, hellavahdin, turvarannekkeiden, palohälyttimien ja asiakkaan käytössä olevien apuvälineiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti. Kotihoidon hoitajan tulee kiinnittää huomiota kotitapaturmien ehkäisemiseen ja minimointiin ja näiden huomioimiseen hoivakäynneillä.

Kokonaisterveydentilan seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa

### Lääkehoidon toteutus ja seuranta

Tehtäviin kuuluu asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai omaisen kanssa. Tehtäviin kuuluu lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille. Asiakkaan lääkkeenjaon toteutus tapahtuu apteekin annosjakeluna tai palveluntuottajan toimesta.

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät  
Yleisvointi ja sairauden oireiden seuranta  
Painon ja turvotusten seuranta  
Ihohoito ja ihon kunnon seuranta  
Terveysneuvonta ja ohjaus  
Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen

Toimintakyvyn arviointi ja seuranta tapahtuu kaupungin kotihoidon määrittelemillä menetelmillä

Muut asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittavat tehtävät  
Postit haetaan postilaatikosta ja avataan sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa. Lumet luodaan siltä osin, kuin työtehtävän hoitamisen kannalta on välttämätöntä. Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen mm. eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetustuki.

### 3.5 Kotisairaanhoidon tehtävät ja sisältö

Kotisairaanhoidon tehtävä on huolehtia terveyden- ja sairaanhoidosta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pysty käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja. Hoito tapahtuu asiakkaiden omassa toimintaympäristössä. Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät kotihoitoon ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

#### Lääkehoito

Tehtäviin kuuluu asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa. Asiakkaan lääkkeenjaon toteutus tapahtuu apteekin annosjakeluna tai palveluntuottajan toimesta. Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat. Tarvittaessa huolehditaan myös lääkehappihoidosta.

Lääkitysten vaikutuksia seurataan ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedotetaan tarvittaville tahoille.

Lääkkeiden riittävydestä huolehditaan.

Kelan lääkekorvattavuuksista huolehditaan (B-lausunnot ajan tasalle).

Kotisairaanhoidopalveluyrityksessä tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä lääkehoidon osaamisen ylläpito. mm. miten lääkehoidon osaamisen ylläpito on turvattu.

#### Terveydentilan seuranta

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

#### Erikoishoidot

Kotihoidossa toteutetaan erilaisia esimerkiksi ravitsemukseen tai ihonhoitoon liittyvistä toimenpiteistä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, haakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, dreerien hoidot, kuten pleuradreenin hoito.

Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu

Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa kotihoito huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta.

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu

Apuvälineiden tarve arvioidaan ja asiakasta avustetaan ja ohjataan apuvälineiden hankinnassa ja käytössä yhdessä apuvälinelainaamon ja kuntoutushenkilöstön kanssa.

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

Asiakkaalle annetaan terveysneuvontaa ja ohjausta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja seurataan kuntoutushenkilöstön kanssa. Toimintakyvyn arviointi ja seuranta toteutetaan kaupungin kotihoidon käyttämillä menetelmillä.

Yhteistyö ja tiedottaminen:

Tehtäviin kuuluu yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa. Hoidon jatkuvuus turvataan mm. kotiutustilanteissa yhteistyössä sairaalan ja kotiutustiimin kanssa.

Muut:

Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää tilaaja: Ikäosaamiskeskuksessa on pääsääntöisesti nimetyt kotisairaanhoidon lääkärit ja kotisairaanhoidolle on varattu lääkärin konsultointiaika.

Kotisairaanhoidon tehtäviin kuuluu näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen, laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen. Kotipalvelun asiakkaiden laboratoriokustannuksista vastaa tilaaja. Laboratoriotutkimukset otetaan laboratoriossa tai kotikäyntinä asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti. Näytteiden otto – ja kuljetuskustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla. Näytteidenottovälineet palveluntuottaja saa Lapin keskussairaalan laboratoriosta. Työtehtävien hoitamiseen ja mm. henkilöstön suojaamiseen tarvittavat välineet ovat palveluntuottajan vastuulla.

Tehtäviin kuuluu myös muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet.

## 3.6 Päiväpalvelun sisältö

Päiväpalvelu toiminta tukee asiakkaan voimavaroja ja auttaa selviytymään arjessa. Toiminnan avulla varmistetaan ikäihmiselle hyvä perushoito ja huolenpito. Päiväpalvelun tavoite on toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä toiminta. Toiminnalla tuetaan asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä sekä sosiaalista kanssa käymistä.

Päiväpalvelu toimii omaisen jaksamisen tukena. Palvelun tavoite on ehkäistä ikäihmisen yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista.

Päiväpalveluihin hakeudutaan ikäihmisten palveluohjauksen kautta. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutumissuunnitelma. Päiväpalvelut ovat useimmiten tukimuotona kotihoidon- ja omaishoidon palveluiden asiakkaille.

Päiväpalvelut tarjoavat asiakkaille tarpeen mukaista kuntouttavaa tukea arjen toiminnoissa, kuntouttavia toimintatuokioita ja mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen. Päiväpalveluissa tarjotaan aamupala, lounas ja päiväkahvi. Asiakkaan yksilöllinen lääkahoito turvataan päivän aikana.

Päiväpalvelua järjestetään maanantaista perjantaihin klo 8 -16 välisenä aikana.

Päiväpalvelun palvelusetelin arvo on 32 €/päivä. Palveluseteli ei sisällä kuljetusta.



Palvelusetelillä järjestetyn päiväpalvelun aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi, laadittu hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä määritelty päiväpalveluiden määrä. Päiväpalvelun sisällön tulee vastata kaupungin tuottaman palvelun sisältöä.

### 3.7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään asiakkaan kanssa sovitun asiakkaan hoidon ja huolenpidon hoito- kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman hoito- ja kuntoutussuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä kustannettavaksi. Asiakkaan itsensä kustannettava palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä ruoan valmistusta jne.

### 3.8 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla aina asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, tilaaja voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen(608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Asiakkaan ulkoiluun tai saattoapuun käytettävien työntekijöiden ammatillinen koulutus voi olla matalampi.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

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

Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden kotihoidon palveluiden toteuttamiseksi.

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

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon

tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

### 3.9 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelu toteutetaan.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että

- tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoidoa asiakas saa molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä
- tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta
- kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee täyttää kaikki tuottamansa palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Mikäli palveluntuottaja tuottaa vain kotipalvelua, tulee palveluntuottajan täyttää kotipalvelun palvelukuvaus. Mikäli palveluntuottaja tuottaa kotisairaanhoidon, tulee palveluntuottajan täyttää kotisairaanhoidon palvelukuvaus. Mikäli tuottaa kotihoitoa, tulee täyttää sekä kotipalvelun että kotisairaanhoidon palvelukuvauksen vaatimukset.

### 3.10 Asiakirjahallinta ja kirjaaminen

Palveluntuottajalla on käytössään Effic-asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kirjaukset tehdään asiakastietojen kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä ja muita ohjeita noudattaen. Palveluntuottaja kirjaa ja tilastoi palvelujen piirissä olevien asiakkaiden kotikäynnit Efficalle. Jokainen kotikäynti kirjataan ja tilastoidaan viipymättä. Myös asiakkuuden päättymisen tulee kirjata. Mikäli terveydenhuollon potilastietoja käytetään, tulee asiakkaalta pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon rekisterien käsittelyyn. Merkinnät tietojen luovuttamisesta ja saamisesta on kirjattava asiakirjaan.

Rovaniemen kaupunki on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Kunta vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä. Asiakirjat muodostavat kunnan rekisterin osarekisterin.

Palveluntuottaja toimittaa palvelun päätyttyä tai palvelutoiminnan lakatessa rekisteritiedot kunnan arkistoon erillisen ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan siirtyessä palveluntuottajalta toiselle palveluntuottajalle yrityskaupan yhteydessä, rekisteritietojen siirtämiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Suostumuksesta tehdään merkintä asiakasasiakirjoihin. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-arkistovaatimuksia.

Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan kulloinkin voimassaolevaa Rovaniemen kaupungin ohjetta sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

### 3.11 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omaisen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelin tarve. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja). Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

### 3.12 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottaja hoitaa palvelusetelilaskituksen kunnalle Smartum Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kunnan toimesta vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan palvelutarpeen oleellisesti muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan ja päätetään myös asiakkaan palvelumuodosta ja palvelusetelin tarpeesta.

## 4. PALVELUKOHTAINEN OSIO – IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT: TUETTU ASUMINEN

Asumispalvelut on tarkoitettu ikäihmisille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi toimintakykyyn liittyvät syyt. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista. Asumispalvelut sisältävät sekä asumisen että palvelut.

Palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain tarkoitettuja asumispalveluja ikäihmisille palveluntuottajan ylläpitämässä asumispalveluyksikössä.

Asumispalveluiden tuottamisen tavoitteena on, että

- 1) asiakkaan asuinympäristö on kodinomainen lisäten hänen elämänlaatuun ja
- 2) asiakas saa tukea toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä
- 3) asiakas voi asua palveluasumisyksikössä myös elämänsä viimeiset hetket.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Rovaniemen kaupungin nykyiset palvelun piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja päätös palvelujen myöntämisestä.

### 4.1 Palvelukuvaus

Tuettu asuminen sisältää sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen kotipalvelun sekä kansanterveystolain 25§:n mukaisen kotisairaanhoidon. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä kaupungin ikäihmisten palvelualueen, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset

**Palveluajan ollessa alle 14 h/kk asumisyksikössä, asiakkaalla on mahdollisuus hakea kotihoidon palveluseteliä. Palvelutarpeen ollessa vähintään 14 h/kk, on asiakkaalla mahdollisuus hakea tuetun asumisen palveluseteliä.**

### Palvelutuotteet: Tuettu asuminen 1 – 4

Tässä sääntökirjassa tuetun asumisen palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaista kotipalvelua ja terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa. Palvelu sisältää asiakkaan 24/7 hälytysmahdollisuuden turvapuhelimella asumisyksikössä. Kustannukset laitevuokrasta ja turvapuhelinhälytyksistä on oltava kohtuulliset.

Palvelutuote vastaa kotihoidon palvelukuvausta ja korvaa mahdolliset nykyiset kotihoidon / kotisairaanhoidon palvelusetelit asumisyksiköissä, mikäli asiakkaan palveluntarve on yli

14 h/kk.

Tuetun asumisen tuotteisiin sisältyy sosiaalista kanssakäymistä tukevaa ryhmätoimintaa. Palvelutuotteisiin sisältyy kuntoutuksellinen osuus asiakkaan toimintakyvyn säilymiseksi/kohottamiseksi. Kuntoutuksellinen osuus sisältää yksilöllisen tarpeen mukaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa ryhmässä ja/tai ulkoilua, ohjeellisesti 2 x viikossa, yhteensä noin 1,5 h /viikossa, mikä sovitaan asiakkaan hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa. Ryhmätoimintaa ei lasketa yksilöllistä palveluaikaa määriteltäessä.

Rovaniemen kaupungin palvelutarpeen arvioinnista tehdään kokonaisvaltainen arviointi, jolloin arvioitsijan näkemyksen mukaan palvelun tarve on määritelty aikana (tunteina kuukaudessa) alla olevan mukaisesti.

**Palvelutuote: Tuettu asuminen 1: palveluaika: 14,00 – 19,49 h/kk. Tässä hintakatto 22,43e / asumispäivä.**

**Palvelutuote: Tuettu asuminen 2: palveluaika: 19,50 – 24,99 h/kk. Tässä hintakatto 28,76e / asumispäivä.**

**Palvelutuote: Tuettu asuminen 3: palveluaika: 25,00 – 30,49 h/kk. Tässä hintakatto 35,08e / asumispäivä.**

**Palvelutuote: Tuettu asuminen 4: palveluaika: 30,50 – 36,00 h/kk. Tässä hintakatto 41,42e / asumispäivä.**

Asiakaan terveydentilan ja toimintakyvyn yksilöllinen ja kokonaisvaltainen arviointi ovat aina perustana palveluiden myöntämisessä. Toimintakykyä arvioidaan seuraavien osa-alueiden osalta: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen (muisti ja tiedon käsittely) sekä asuinympäristön turvallisuus. Toimintakyvyn mittaamisessa käytetään RAVA, RAI, AUDIT, MMSE sekä GDS-15 -mittareita. Asiakaan kokonaistilanne selvitetään palveluntarpeen kartoittamiseksi. Asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, jos asiakkaan toimintakyvyn arviointiin liittyen RAVA (toimintakykymittari) on yli 1,7, MMSE (muistitesti) on 20 tai alle ja GDS-15 (myöhäsiän depressioseula) on yli 10. Mittareiden lisäksi huomioidaan asiakkaan vaikeat psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat, joiden vuoksi asiakas ei mahdollisesti selviydy kotona ilman palveluita. Palvelutarpeen kartoitusta tehtäessä selvitetään aina myös asiakkaan omaisten ja läheisten tai muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena.

Ensimmäisellä palvelukäynnillä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kaupungin laatiman hoito- ja kuntoutumissuunnitelman sekä Smartumin palvelusetelin yläosan.

Tuetun asumisen palveluhinta on vuorokausiperusteinen ja Rovaniemen kaupunki on määrittellyt tuetun asumisen tuotteille hintakaton. Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua eikä ateriapalvelua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse. Lisäpalveluiden hinnat on ilmoitettava Smartum-palveluhinnaston yhteydessä.

Kun asiakkaan palvelutarve asumispalveluissa on alle 14 tuntia kuukaudessa, hän voi saada kotihoidon palvelusetelin.

## 4.2 Asiakkaan ohjautuminen palvelujen piiriin sekä hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekeminen

Asiakkaalle laaditaan Rovaniemen kaupungin ikäihmisten palvelualueen palveluohjauksen toimesta hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään palveluiden ja tukipalveluiden sisältö asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Asiakaskohtainen hoito- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, omaisten, arviointityötä tekevän hoitajan, lääkärin ja muiden tarvittavien tahojen kanssa. Hoito- ja kuntoutumissuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja arvioidaan palveluiden tarve. Asiakkaalle määritellään aina omahoitaja/vastuuhoitaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidosta ja hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisestä kaupungin ohjeiden mukaisesti sekä muusta palvelukokonaisuuden toteutumisesta. Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan asiakkaan palvelutarvetta ja ilmoittamaan muutoksista kaupungin nimeämälle yhteyshenkilölle. Kaupunki määrittelee palvelutarpeen perusteella asiakkaan palvelumäärän ja palvelusetelin arvon.

## 4.3 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti ikäihmisiä, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat palveluasumisessa asumisensa tueksi ulkopuolista apua. Palvelusetelillä järjestetyn palvelun aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi, laadittu hoito- ja kuntoutussuunnitelma sekä määritelty tuetun asumisen palveluiden sisältö ja määrä. Sairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen lääkäri yhdessä asiakkaan sairaanhoitajan kanssa.

Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä asumispalveluissa sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Tuetun asumisen palveluiden piiriin voidaan ottaa asiakas:

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus tai
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita tai
- joka on omaistensa hoidossa asumispalveluissa ja omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi palvelua tai
- joka on ollut sairaalahoidossa, ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

## 4.4 Tuetun asumisen tehtävät ja sisältö

Tuetun asumisen tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että asiakas voi asua turvallisesti kodissaan asumispalveluyksikössä. Palvelut kohdentuvat ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille sekä vammaisasiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Tehtäviin kuuluu myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ennaltaehkäisevä työ sekä toimintakyvyn ylläpito.

Toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja

asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoito- toimenpiteistä.

Palvelun sisältöä on seuraavissa kappaleissa kuvattu yleisellä tasolla. Asiakkaan saama palvelu määräytyy kuitenkin aina hänen yksilöllisten tarpeensa perusteella.

#### Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemuksesta huolehditaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, järjestetään hänelle ateriapalvelua. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehditaan sekä avustetaan kauppailausten tekemisessä. Kotikäyntien yhteydessä asiakkaalle huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmallisilla. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemusta arvioidaan MNA-ravitsemustestiä hyödyntäen.

#### Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Suihkussa avustaminen tapahtuu pääsääntöisesti kerran viikossa asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti ja sisältää kynsien leikkauksen ja tarvittaessa perus- rasvauksen. Päivittäiseen hygienian hoitoon sisältyy asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen; hiusten kampaaminen, parranajo, kasvojen pesu, alapesu, kuulolaitteen tai silmäproteesin laitto, puhdistus ja huolto, ihon rasvaus ja seuranta. Pukeutumiseen sisältyy myös proteesin kiinnitys ja irrotus ja tukisukkien laitto. Wc-toiminnoissa avustamiseen sisältyy myös mm. alusastian, virtsapullon, katetrin ja avanteen hoitaminen ja vaippojen vaihto.

#### Kodinhoidolliset työt

Pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen voivat sisältyä tuetun asumisen palveluihin, mikäli asiakas ei selviydy niistä itsenäisesti tai omaisten tuella. Kodinhoidollisiin tehtäviin voi sisältyä lisäksi esimerkiksi vuoteen siistiminen, suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti, WC-tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen palvelukäyntien käyntien yhteydessä. Asiakkaan aktiivisessa käytössä olevat tilat imuroidaan kerran viikossa. Liinavaatteet vaihdetaan kahden viikon välein tai asiakkaan tarpeen mukaisesti. Pyykinpesu tapahtuu ilman silitystä ja mankelointia, asiakkaan kotona tai taloyhtiön pyykkituvassa hoivakäyntien yhteydessä. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta pyykinpesu toteutetaan pesulassa asiakkaan kustannuksella. Kone voidaan jättää päälle työntekijän poistuessa, mikäli tähän on asiakkaan/omaisen lupa. Myös asiakkaan tarpeen mukaiset, sovitut kodinhoidolliset tehtävät on kirjattu asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse.

#### Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen

Tehtäviin kuuluu kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen mm. kannustamalla asiakasta mielekkääseen tekemiseen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa laaditun kotikuntoutussuunnitelman mukaisesti. Tehtäviin kuuluu asiakkaan sosiaalisten ja psyykkisten voimavarojen ja ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskusteluun aktivointi sekä yhteydenpitoon ja harrastuksiin kannustaminen.

Asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitaan ulkoilun ja/tai liikunnan järjestämisestä vähintään kerran viikossa ensisijaisesti omaisten tai lähipiiriin tuella ja mikäli tämä ei ole mahdollista ulkoilu järjestetään vapaaehtoistyön turvin tai osana käyntejä.

#### Asiointi ja saattaja-apu

Palveluntuottaja ohjaa asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja ohjaa tarpeen mukaan asiakasta edunvalvonnan piiriin. Kauppa-asiointit hoitaa pääsääntöisesti asiakas, omaiset ja lähipiiri. Mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaalle voidaan tarjota kauppalpalve-

lua kaupan järjestämänä tai tukipalveluna. Pankki- ym. asiointit hoitaa ensisijaisesti asiakas itse tai hänen uskottu henkilö/edunvalvoja. Asiointi- ja saattoapu järjestetään pääsääntöisesti omaisten tai mahdollisesti järjestötoiminnan kautta. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, palveluntuottaja hoitaa asiakkaan saattamisen lääkäriin tai erityispalveluihin.

Turvallisuus, esteettömyys, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta sovitaan asiakkaan kanssa ja tarvittaessa palveluntuottaja huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisesta. Apuvälineiden tarve arvioidaan, asiakasta avustetaan ja ohjataan apuvälineiden hankinnassa sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa kuntoutushenkilöstön ja apuvälinelainaamon kanssa. Tehtäviin kuuluu turvapuhelimen, ovihälyttimen, hellavahdin, turvarannekkeiden, palohälyttimien ja asiakkaan käytössä olevien apuvälineiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti. Hoitajan tulee kiinnittää huomiota kotitapaturmien ehkäisemiseen ja minimointiin ja näiden huomioimiseen hoivakäynneillä.

Sairaanhoidon tehtävät, sisältö ja terveydentilan seuranta

Sairaanhoidon tehtävä on huolehtia terveyden- ja sairaanhoidosta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pysty käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja. Sairaanhoidon tehtäviin kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Tähän sisältyy kokonaisterveydentilan seuranta ja tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä sairaanhoitajan ja omalääkärin kanssa. Hoito tapahtuu asiakkaiden omassa asuinympäristössä. Sairaanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät palveluun ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Terveydentilan seurantaan kuuluu mm. verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. Asiakkaalle annetaan terveysneuvontaa ja ohjausta. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja seurataan kuntoutushenkilöstön kanssa. Toimintakyvyn arviointi ja seuranta toteutetaan kaupungin käyttämillä menetelmillä.

Sairaanhoidon tehtäviin kuuluvat myös näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen, laboratorioskokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista ja rokotuksista huolehtiminen. Asiakkaiden laboratorioskustannuksista vastaa kaupunki. Laboratoriotutkimukset otetaan laboratoriossa tai asiakkaan kodissa toimintakyvyn mukaisesti. Näytteiden otto- ja kuljetuskustannukset ovat palveluntuottajan vastuulla. Näytteidenottovälineet palveluntuottaja saa Nordlab:n laboratorion kautta. Työtehtävien hoitamiseen ja mm. henkilöstön suojaamiseen tarvittavat välineet ovat palveluntuottajan vastuulla. Lääkäripalvelut järjestää Rovaniemen kaupunki.

Lääkehoito

Tehtäviin kuuluu asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai omaisen kanssa. Asiakkaan lääkkeenjaon toteutus tapahtuu apteekin annosjakeluna tai palveluntuottajan toimesta. Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat. Tarvittaessa huolehditaan myös lääkehappihoidosta. Tehtäviin kuuluu lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille sekä lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen. Kelan lääkekorvattavuuksista huolehditaan (B-lausunnot ajan tasalle). Palveluntuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Erikoishoidot

Tuetussa asumisessa toteutetaan erilaisia esimerkiksi ravitsemukseen tai ihonhoitoon liittyviä toimenpiteitä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katroininit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, dreerien hoidot, kuten pleuradreenin



hoito.

Yhteistyö ja tiedottaminen:

Tehtäviin kuuluu yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa. Hoidon jatkuvuus turvataan mm. kotiutustilanteissa yhteistyössä sairaalan ja kotiutustiimin kanssa.

Muut:

Postit haetaan postilaatikosta ja avataan sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

## 4.5 Tuetun asumisen palvelusetelin arvo

Tuetun asumisen palvelusetelin arvon määrittely perustuu asiakkaan palveluaikaan, bruttotuloihin ja perheen kokoon. Laskentakaavana käytetään seuraavaa:

$(27 - (\text{bruttotulot} - \text{tuloraja}) * 0,35 / 60) * \text{tuetun asumisen max. palveluaika}$ .

Tuloraja yhden hengen taloudessa on 573, jolloin kerroin on 0,35.

Tuloraja kahden hengen taloudessa on 1057, jolloin kerroin on 0,22.

Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

Esimerkki:

Asiakkaan bruttotulot 1500 € / kk, palveluaika 24,99 h/kk, yhden hengen talous.

Palveluna on Tuettu asuminen 2:

$(27 - (1500€ - 573€) * 0,35 / 60) * 24,99 = \text{palvelusetelin arvo } 539,60 \text{ e/kk}$ .

## 4.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään asiakkaan kanssa sovitun asiakkaan hoidon ja huolenpidon hoito kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman hoito- ja kuntoutussuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä kustannettavaksi.

## 4.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla aina asiakkaiden tarpeita vastaava ja riittävä määrä henkilökuntaa. Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, kaupunki voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin tai toimintaterapeutin ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain

(29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Asiakkaan ulkoiluun tai saattoapuun käytettävien työntekijöiden ammatillinen koulutus voi olla matalampi.

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat. Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut).

## 4.8 Palvelun sisällön vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin kotihoito tuottaa palvelu toteutetaan.

## 4.9 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Rovaniemen kaupunki valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös palvelusetelin tarve. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja). Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kaupungin edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.

- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

## 4.10 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottaja hoitaa palvelusetelilaskituksen kunnalle Smartum Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kunnan toimesta vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan palveluntarpeen oleellisesti muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan ja päätetään myös asiakkaan palvelumuodosta ja palvelusetelin tarpeesta.

## 5. PALVELUKOHTAINEN OSIO – IKÄIHMISTEN ASUMISPALVELUT: TAVALLINEN PALVELU-ASUMINEN

Asumispalvelut on tarkoitettu ikäihmisille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa. Näitä syitä voivat olla esimerkiksi toimintakykyyn liittyvät syyt. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista. Asumispalvelut sisältävät sekä asumisen että palvelut.

Palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain tarkoitettuja asumispalveluja ikäihmisille palveluntuottajan ylläpitämässä asumispalveluyksikössä.

Asumispalveluiden tuottamisen tavoitteena on, että

- 1) asiakkaan asuinympäristö on kodinomainen lisäten hänen elämänlaatuaan ja
- 2) asiakas saa tukea toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä
- 3) asiakas voi asua palveluasumisyksikössä myös elämänsä viimeiset hetket.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Rovaniemen kaupungin nykyiset palvelun piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja päätös palvelujen myöntämisestä.

### 5.1 Palvelun sisältö ja vähimmäisvaatimukset

#### **Palvelutuote: Tavallinen palveluasuminen**

Palvelutuotteella tarkoitetaan tavallista palveluasumista, jolloin hoidon, ohjauksen ja tuen tarve on vuorokauden eri aikoina, sisältäen kuntoutuksen osuuden, jotta asiakkaan toimintakyky nousee ja säilyy, mutta selkeästi vähäisempi kuin tehostetussa palveluasumisessa. Palvelu sisältää kotisairaanhoidotasaisen terveyden- ja sairaudenhoidon. Lääkäripalvelut järjestetään Rovaniemen kaupungin toimintana.

### 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään hänen yksilöllisesti tarvitsemansa hoito ja hoiva sekä niihin liittyvät tarvittavat palvelut. Asiakkaiden henkistä hyvinvointia tuetaan järjestämällä esim. hengellisiä ja kulttuuriin liittyviä tapahtumia ja asiakasta tuetaan yksikön ulkopuolella järjestettäviin tapahtumiin osallistumisessa.

Asiakkaiden toimintakyky on rajoittunut, muistitoiminnot alentuneet vaikeasti tai keskivaikeasti, asiakkaalla voi olla myös käytöshäiriöitä, eksymistä ja karkailua.

Käytössä on asiakaslähtöinen, kuntoutumista tukeva työote. Asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen elämään. Asiakkaan toimintakykyä edistetään ja ylläpidetään.

Henkilöstöllä on riittävä koulutus ja perehtyneisyys muistihäiriöisten hoitoon ja hoidon erityispiirteisiin mm. käytöshäiriöiden lääkkeettömään hoitoon. Riittävänä koulutuksena pidetään peruskoulutuksen lisäksi hankittua täydennyskoulutusta.

Henkilöstöllä on riittävä koulutus ja perehtyneisyys saattohoidon toteuttamiseen.

## 5.3 Toimintakykymittaukset

Kunta edellyttää, että asiakkaiden toimintakykyä mitataan ja että palveluntuottajat toimittavat kunnalle tiedot toimintakyvyn mittauksista. Mittaukseen on käytetty RaVa -järjestelmää. Toimintakykymittauksia voidaan tehdä RaVa -järjestelmällä 31.12.2017 saakka. Sen jälkeen edellytetään RAI -arviointijärjestelmällä tuotettua toimintakyvyn mittausta.

Rovaniemen kaupunki on siirtynyt RAI -arviointijärjestelmään. Palveluntuottaja tulee käyttää laitoshoidon RAI:ta. Mikäli palveluntuottaja käyttää kunnan lisenssiä, kunta laskuttaa palveluntuottajaa lisenssin käytöstä. Kustannukset määräytyvät erillisen hinnaston mukaan. Tällöin kunta edellyttää, että palveluntuottaja hankkii itse omaan lukuunsa tarpeelliset tietokoneet, oheislaitteet ja turvalliset tietoliikenneyhteydet.

## 5.4 Tilat, laitteet ja välineet sekä sijainti

Asumispalvelu tarkoittaa asumista asumisyksikössä ja siihen liittyviä palveluita. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia asumisyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat soveltuvat asiakkaiden käyttöön. Tiloissa on mahdollista järjestää kuntouttavaa toimintaa ja yhteisiä tilaisuuksia.

- a) Palveluntuottajan palveluyksikön on sijaittava Rovaniemen kaupungin alueella.
- b) Tilojen on vastattava myönnettyä toimilupaa.
- c) Liikkuminen koko asumisyksikössä on esteetöntä. Jos asumisyksikön tilat ovat useassa kerroksessa, kerrosten välillä on oltava hissi. Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan. Ulkoilu ympäristö on viihtyisä, turvallinen ja asukkaiden toimintakyvyn ylläpitämistä tukeva.
- d) Omaisen on mahdollista tarvittaessa yöpyä yksikössä asiakkaan kanssa samassa huoneessa. Palveluntuottaja voi periä omaiselta maksun yöpymisestä sekä tarjoamistaan aterioista. Kunta ei vastaa em. toiminnan aiheuttamista kustannuksista.
- e) Asumisyksikössä on asiakkaiden käyttöön varattu yhteinen ruokailu- ja oleskelutila. Tila on varustettu tarvittaessa esim. korotetuilla, käsi- ja selkänöjällisillä istuimilla ja kuntoutumista edistävillä laitteilla. Näitä laitteita ovat esim. restoraattorit ylä- ja/tai alaraajoille, ruori. Vähimmäisvaatimuksena on yksi laite toiminnallisessa kokonaisuudessa (esim. solussa).
- f) Asiakkailta on mahdollisuus halutessaan saunomiseen. Henkilökunta valvoo ja tukee saunomista.
- g) Asiakkaille on osoitettavissa tarvittaessa valvottu tupakointipaikka.
- h) Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on tarkastus- ja kunnossapitosuunnitelmat.

### Huoneiden varustelu

Palvelutuotteet tuettu asuminen 1 ja 2, tavallinen palveluasuminen: Asiakas kalustaa huoneen kokonaan tai osittain omilla kalusteillaan ja tuo mukanaan omat liinavaatteet ja/tai pyyhkeet. Asiakas voi myös halutessaan vuokrata asuntoon kalusteita, liinavaatteet ja/tai pyyhkeet.

## 5.5 Apuvälineet

Palveluntuottajalla on hankittuna omaan lukuunsa riittävä määrä asiakasmäärää kohden asiakkaiden yleisessä käytössä olevia apuvälineitä. Tällaisia apuvälineitä ovat mm. asiakasryhmän tarpeiden mukaisesti varustellut pyörätuolit (myös korkeaselkäinen/lepoasentoon säädettävä pt), wc-korotukset (tarvittaessa käsinojalliset), suihkutuolit ja pyörälliset suihkutuolit, myös kallistettavat (tarvittaessa käsi-, ja selkänojalliset) ja suihkuvaunu, seiniin kiinnitettävät, erimittaiset tukikahvat ja -tangot. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla äkillistä, lyhytaikaista tarvetta varten hankittuja liikkumisen apuvälineitä (mm. kävelysauvat, kävelykeppi, kyynärsauva, rollaattori, eva-teline). Hoitotyön ergonomian kannalta tarpeelliset apuvälineet: sähkösäätöiset sängyt, nosto- ja siirtolaitteet sekä noston ja siirron apuvälineet hankkii palveluntuottaja omaan lukuunsa. Huoltovastuu edellä mainituista apuvälineistä kuuluu palveluntuottajalle.

Asiakkaiden käytössä olevissa wc-pesutiloissa on kiinteästi asennettuna tarvittavat tukitangot. Apuvälineet ja esim. Sänky on voitava tarvittaessa siirtää pois huoneesta.

Palveluntuottaja opastaa veloituksetta asiakasta käyttämään asiakkaan kannalta tarpeellisia apuvälineitä. Näillä apuvälineillä tarkoitetaan edellisessä kohdassa mainittuja, yleiseen käyttöön hankittuja apuvälineitä sekä asiakkaan henkilökohtaiseen selviytymiseen liittyviä apuvälineitä. Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet luovutetaan asiakkaan nimellä henkilökohtaiseen lainaan Lapin sairaanhoitopiirin lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti kunnan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalvelun kautta. Asiakkaan apuvälineen käyttötarpeen päätyttyä apuväline palautetaan apuvälinepalveluun. Palveluntuottaja avustaa asiakasta kaikissa apuvälineisiin liittyvissä asioissa veloituksetta. Huoltovastuu edellä mainituista apuvälineistä kuuluu apuvälineen omistajalle, lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluille.

## 5.6 Henkilöstö

a) Asumisyksikössä on nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä kokoaikaisesti. Vastuuhenkilöllä on ylempi sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto, sosiaali- tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aikaisempi tutkinto ja aina vähintään kolmen (3) vuoden työkokemus vanhustyöstä sekä kokemusta/koulutusta esimiestyöstä. Vastuuhenkilö ja hänen yhteystietonsa on ilmoitettava kunnalle. Lisäksi palveluntuottajan tulee nimetä asiakirja- ja tietosuojatehtävien yhteyshenkilö sekä turvallisuusasioiden yhteyshenkilö. Yhteyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa on ilmoitettava kunnalle.

b) Palvelutuotteissa tavallinen palveluasuminen hoitoon osallistuvan henkilöstön mitoitus on vähintään 0,3 / asiakas. Henkilöstön määrää ja mitoitusta laskettaessa noudatetaan Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen (STM 2013:11)

Hoiva-avustajakoulutuksen saaneita voi palveluntuottajalla olla korkeintaan 1 henkilö/15 ammattikoulutettua kohden. Hoiva-avustajakoulutetut lasketaan henkilöstömitoitukseen sillä osuudella millä he osallistuvat hoitotyöhön.

Henkilöstörakenteen suunnittelussa on noudatettava ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaeissa ja -asetuksissa määritellyt kelpoisuusvaatimuksia. Henkilöstörakenteessa on huomioitava hoitotyön, kuntoutuksen, liikunnan ja sosiaaliohjauksen osaamisen varmistaminen.

Alan koulutuksena pidetään sosiaali- ja terveysalan tutkintoa sosiaalihuollon tai terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta annettujen lakien ja asetusten mukaan (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus

608/2005; laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994). Palveluntuottaja vastaa terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta siitä, että työntekijä on merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

c) Lyhytaikaisista (1-3 päivää) poissaoloista ja pitkäaikaisista sijaisuuksista sijaistetaan 100 %. Sijaisilla on oltava riittävä, tehtävään soveltuva sosiaali- ja/tai terveystieteen tutkinto. Ammattiin opiskelevilla sijaisilla riittää, että tehtävien edellyttämät opintokokonaisuudet on suoritettu. Laillistettuihin ammattitehtäviin (esim. sairaanhoitaja) opiskeleva voi tilapäisesti toimia laillistetun ammattihenkilön tehtävässä suorittuaan kaksi kolmasosaa (140 op/180op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoista. Palveluntuottajan on huomioitava, että kaikissa työvuoroissa on riittävä määrä koulutettua henkilöstöä. Toteutunut mitoitus raportoidaan säännöllisesti ½- vuosittain (tiettyinä viikkoina).

d) Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma henkilöstön rekrytoimisesta poikkeavissa tilanteissa (mm. äkilliset sairauslomamat), jotta toimintayksikön häiriötön toiminta voidaan varmistaa. Suunnitelma on kirjattuna omavalvontasuunnitelmaan.

e) Asumisyksikössä työskentelee sairaanhoitaja vähintään 6 tuntia kaikkina arkipäivinä ma - pe, myös arkipyhinä. Sairanhoitaja vastaa mm. lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta, laboratorionäytteiden ottamisesta, lääkeinjektioista ja rokottamisesta. Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi. Asiakas vastaa lääkkeiden kustannuksista, lääkkeiden jako/annosjakelu on palveluntuottajan vastuulla.

f) Muuta kuin hoitohenkilökuntaa eli avustavaa henkilökuntaa on oltava tarpeellinen määrä, ohjeellisesti 0,1 työntekijää asiakasta kohden. Työntekijällä tässä tarkoitetaan myös alihankkijoilta ostettavien palveluiden henkilökuntaa tai ostettua palvelua. Henkilökuntaa on oltava myös riittävästi esimerkiksi hallinnointitehtäviin ja kiinteistöpalveluihin. Hallinnon työntekijöiden ei kuitenkaan tarvitse fyysisesti työskennellä asumisyksikössä.

g) Palveluntuottaja huomioi yhteiskuntavastuun ja käyttää mahdollisuuksien mukaan työttömiä tai muuten vaikeasti työllistyviä henkilöitä avustavaa lisähenkilökuntaa palkatessaan.

h) Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin, kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä palveluun sisältyvänä.

## 5.7 Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen on oltava asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilöstö kykenee yhteistyöhön asiakkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä sekä hyvinvointi-, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden toimijoiden sekä kunnan kanssa.

a) Palvelut tulee tarjota suomen kielellä. Asumisyksikön henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito, ottaen huomioon henkilön työtehtävät. Asiakkaiden hoitoon osallistuvilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

b) Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikön henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämistä mm. järjestämällä säännöllisesti täydennyskoulutusta. Täydennyskoulutusta koskevat periaatteet ja käytännöt on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan. Koulutuksen toteutuminen raportoidaan säännöllisesti ½ - vuosittain.

c) Asumisyksikön henkilökunnalla on yhteiset hoito- tai tiimipalaverit vähintään kahden viikon välein. Palaverien toteutuminen dokumentoidaan.

d) Henkilökunnan osaamisen on vastattava asiakkaiden tarpeita koskien sairauksia ja niiden etenemistä sekä toimintakykyä ja sen muutoksia. Palvelua on tarvittaessa muutettava vastaamaan uutta tilannetta.

e) Hoitohenkilökunnalla on riittävä koulutus ja perehtyneisyys muistihäiriöiden hoidon erityispiirteisiin ja mm. käytöshäiriöiden lääkkeettömään hoitoon. Riittävänä koulutuksena pidetään peruskoulutuksen lisäksi hankittua aiheen täydennyskoulutusta.

f) Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla olevan EA -koulutuksen käyneitä työntekijöitä. Lisäksi palveluntuottajan on nimettävä henkilö, joka vastaa osaamisen ylläpitämisestä.

g) Palveluntuottajan henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen asiakkaan nosto- ja siirrotekniikoista, ns. ergonomiosaaminen. Osaamista ylläpidetään.

## 5.8 Laadunhallinta

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikössä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Konkreettiset kuvaukset mm. työkäytänteistä ja toimintatavoista näiden asioiden toteutumiseksi on kirjattu omavalvontasuunnitelmaan. Suunnitelman toteutumista seurataan.

a) Asumisyksikön toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti.

b) Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

c) Asumisyksikön keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet on määritelty kirjallisesti.

d) Asumisyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito -suosituksia, sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Valviran ohjeita ja suosituksia.

e) Asumisyksiköllä on kirjallinen, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoidosuunnitelma. Lääkehuollosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoidosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Lääkehoitoa suorittavilla ja siihen osallistuvilla on oltava suoritettuna lääkehoidon koulutus ja siihen liittyvät tentit. Tentti on uusittava turvallisen lääkehoidon ohjeiden mukaan vähintään viiden (5) vuoden välein.

f) Yksiköllä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty. Palveluntuottajan tulee noudattaa Valviran 25.6.2014 antamaa määräystä Dnro 3344/05.00.00.01/2014 ”Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys”.

g) Yksiköllä on kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet eristystilanteisiin. Hygieniasta vastaava henkilö on nimetty.

h) Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja heidän läheisiltä vuosittain. Tulokset toimitetaan kunnalle. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä. Kunta varaa itselleen oikeuden määritellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottaja osallistuu ja avustaa kyselyn toteutuksessa.



i) Asumisyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti kunnalle. Asiakaspalautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä pidetään yhteenvetoa, joka toimitetaan palvelun kunnalle ½- vuoden väliajoin.

j) Turvallisuussuunnitelman mukaiset turvajärjestelyt ovat käytössä (mm. turvarannekkeet). Vastuuhenkilöt on nimetty ja he vastaavat turvallisuudesta sekä vaaratilanteiden asianmukaisesta käsittelystä.

## 5.9 Hoito ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä

Asumispalvelussa asiakas saa laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Lähtökohtaisesti asiakas asuu asumisyksikössä myös elämänsä viimeiset hetket.

Asiakkaita hoidetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelu perustuu asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja siinä tuetaan asiakkaiden omia voimavaroja. Asiakkailla on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä (heräämisen ja nukkumaanmenon ajankohdan asiakas saa itse päättää). Asiakas voi liikkua yhteisissä, turvallisissa tiloissa ja osallistua asumisyksikön askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakas pääsee halutessaan ulkoilemaan turvallisesti vähintään kerran viikossa. Asiakkaalla on mahdollisuus harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa asumisyhteisössään. Asiakkaat voivat osallistua virkistysohjelman, retkien sekä asumisyksikössä järjestettävien tapahtumien ja juhlien suunnitteluun ja järjestämiseen. Hoito sisältää seurustelua ja yhdessäoloa.

Asiakkaiden läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asiakkaisiin ja heillä on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon. Asumisyksiköllä on suunnitelma ja käytäntö siitä, koska ja millä tavoin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista. Asumisyksikössä järjestetään säännöllisesti tapaamistilaisuuksia asiakkaiden omaisille (esim. omaisillat). Kunta kutsutaan tilaisuuksiin mukaan.

Asiakkaan, omaisen, vastuuhoidajan/palveluista vastaavan ja kunnan SAS-hoitajan kanssa laaditaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma asiakkaan siirryttyä asumisyksikköön.

a) Jokaisella asumisyksikön asiakkaalla on koko ajan nimetty vastuuhoidaja/omahoitaja. Asiakas ja tämän läheiset ovat tietoisia siitä, kuka vastuuhoidaja/omahoitaja on.

b) Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palveluyksikössä tarkempi palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista). Palveluntuottaja huolehti hoito- ja palvelusuunnitelman arvioinnista, toteutuksesta ja seurannasta. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Asiakkaan oma mielipide ja toiveet kirjataan suunnitelmaan. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään palvelut ja muu asiakkaan asumispalvelussa selviytymistä tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää toimintakyvyn arvioinnin (mm. RAI ja MMSE). Hoito ja hoiva perustuvat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkastetaan vastuuhoidajan aloitteesta vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen ja toimintakyvyn muuttuessa. Oleelliset muutokset palvelutarpeen muutoksesta ilmoitetaan kunnalle. Kunnalla on oikeus osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen.

c) Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. KELA). Tarvittaessa asiakasta avustetaan myös raha- asioiden hoidossa ja kerrotaan edunvalvonnasta sekä edunvalvontavaltuutusmahdollisuudesta. Palveluntuottaja avustaa asiakasta tulotietojen toimittamisessa kunnalle. Palveluntuottaja auttaa asiakasta tarvittaessa kunnan määrittelemän palvelusetelin arvon korottamisen / palvelutarpeen arvioimisen hakemisessa.

d) Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden perushoivasta sekä asiakkaiden pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista hoitotoimista (esim. insuliinipistokset, verensokerimittaukset). Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen ja siinä avustaminen, huomioiden perushoitoon kuuluvat päivittäiset suun ja ihonhoidon tarpeet, ovat palveluntuottajan vastuulla.

e) Asiakkaiden yksityisyys turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

f) Palveluntuottaja vastaa hoito- ja kulutustarvikkeiden riittävästä ja säännöllisestä hankinnasta kustannuksellaan (esim. ensiapuvälineet, kertakäyttökäsineet, tutkimusvälineet kuten stetoskooppi, verenpainemittari, vaaka). Henkilökohtaisista hygieniatarvikkeistaan kuten peseytymistuotteet, ihonhoitotuotteet asiakkaat vastaavat itse.

g) Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan tarpeen korvauksetta jaettavista hoitotarvikkeista kunnalle. Korvauksetta jaettavista hoitotarvikkeista kaupunki tekee asiakkaalle myönnettystä ja luovutettavista hoitotarvikkeista merkinnän asiakkaan potilaspapereihin. Myöntäminen perustuu voimassa olevaan ohjeistukseen korvauksetta jaettavista hoitotarvikkeista.

h) Palveluntuottaja seuraa asiakkaiden terveydentilaa ja reagoi muutoksiin.

i) Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa maksutta asiakkaan kuljetusjärjestelyistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas vastaa kuljetuskustannuksista. Mikäli asiakas tarvitsee saattajan, ensisijaisesti saattajina toimivat asiakkaan omaiset. Mikäli em. ei ole mahdollista, palveluntuottaja huolehtii asiakkaalle saattajan. Palveluntuottaja voi periä saattajamaksun. Palveluntuottaja avustaa asiakasta liikkumisen järjestelyissä myös erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin.

j) Asiakkaille järjestetään toiminnallisia ja/tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa vähintään arkipäivisin. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asiakkaiden psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakkaille järjestetään juuri heidän tarpeilleen soveltuvia liikuntaryhmiä. Asiakkaiden niin toivoessa järjestetään asumisyksikössä myös asiakkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia. Viikon virikeohjelma on näkyvillä asumisyksikössä. Alustava virikeohjelmasuunnitelma toimitetaan kunnalle ennen palvelutuotannon aloittamista. Viriketoiminnan toteutuminen raportoidaan kunnalle ½- vuosittain.

k) Palveluntuottaja tarjoaa hoitomaksuun sisältyen asiakkailleen mahdollisuuden osallistua kerran vuodessa yksikön ulkopuoliseen toimintaan esim. yhteiselle retkelle.

l) Asumisyksikössä pidetään asiakas-/yhteisökokouksia vähintään 1 x kuukaudessa tukemaan asiakkaiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Asiakkaiden läheiset ja kaupungin edustaja saavat osallistua kokouksiin. Kokouksista tehdään muistio nähtäville ja kokousten toteutuminen raportoidaan kunnalle ½ vuosittain.

m) Asiakkaalla on hänen kuntonsa salliessa mahdollisuus viikoittaiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/tai terassit on ne mitoittettava siten, että myös apuvälineitä käyttävät voivat liikkua tiloissa ja niihin on oltava esteetön pääsy. Myös vuoteen siirtäminen terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

n) Asumisyksikössä on mahdollisuus ja osaamista, kirjalliset ohjeet sekä tarvittavat välineet saattohoidon järjestämiseen. Asumisyksikössä voidaan tilapäisesti lisätä hoitotyön resursseja hyvän saattohoidon varmistamiseksi. Asiakas maksaa itse saattohoidossa tarvittavat lääkkeet, mutta palveluntuottajan henkilökunta avustaa niiden toimittamisessa yksikköön. Hoitohenkilökunnalla tulee olla koulutusta saatto- ja kivunhoidosta. Tarvittaessa saattohoito voidaan toteuttaa yhteistyössä kotisairaalan kanssa (ohjeita myös kotisairaalaista).

o) Kunta kustantaa kuolemansyyn selvittelystä aiheutuvat kuljetuskustannukset, esim. vainajan kuljetuksen keskussairaalan patologian laitokselle tai terveyskeskussairaalan kylmätiloihin.

## 5.10 Ateriapalvelu

Palveluun kuuluu päivittäisen ruokailun järjestäminen. Palveluntuottajalla on mahdollisuus veloittaa asukkailta palveluntuottajan ateriapäivämaksu. Asiakkaalta perittävä ateriapäivämaksu ei saa ylittää kunnan vuosittain määrittelemää ateriapäivämaksua. Asiakas voi halutessaan hankkia/ostaa ateriapalvelun myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin asiakas vastaa aterioista ja niiden kustannuksista ilman maksukattorajoitusta.

Ruokahuollossa sitoudutaan valtakunnalliseen ikäihmisten ravitsemussuositukseen. Ruokahuollossa otetaan huomioon ravitsemusterapian ja hoito- ja lääketieteen näkökulmat. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaan riittävä ravinnonsaanti, monipuolisuus ja terveellisyys huomioiden.

Palveluntuottaja ottaa asiakkaat mukaan asiakkaan toimintakykyä vastaaviin kodinhoidollisiin tehtäviin hygieniamääräykset huomioiden.

a) Asumisyksikössä tarjottavat ateriat ovat ikäihmisten makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään Valtion ravitsemusneuvottelukunnan 2010 suositusten mukaisia (ravitsemussuositukset ikääntyneille).

b) Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän nesteiden ja ravinnonsaannin. Palveluntuottaja on määritellyt menettelytavat, miten heikkokuntoisten asiakkaiden tai muissa ravitsemuksen ongelmatilanteissa riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.

c) Asiakkailta on mahdollisuus erikoisruokavaliioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi sekä uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuolisia ja ravitsemuksellisesti riittäviä.

d) Asiakkaille tarjoillaan aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen, iltapala sekä asiakkaan niin halutessa myöhäisiltapala/yöpala. Lisäksi energiatihettä ruokavaliota noudattaville tai erittäin varhain aamupalan syöneille tarjoillaan aamupäivän välipala, jonka energiasisältö on 5 – 10 % vuorokauden kokonaisenergiasta.

Ateriat jaetaan tasaisesti päivän mittaan. Aamuaterian energiasisältö 15 - 20 %, lounas 20 – 25 %, välipala/päiväkahvi 10 – 15 %, päivällinen 20 – 25 % ja iltapala 10 - 15 % vuorokauden kokonaisenergiasta. Aamiaisella on tarjolla aina myös puuroa. Lounaalla sekä päivällisellä on tarjottava lämmin ateriala. Lounas- ja päivällisruoat eivät saa olla samoja.

Lounas- ja päivällisateria sisältävät:

- lämmin ruoka;

- salaatti ja/tai raaste ja keitetyt kasvikset;
- leipä ja ravintorasva;
- ruokajuoma sekä
- ateriakokonaisuuteen soveltuva jälkiruoka lounaalla

e) Asiakkaiden yöpaasto saa olla korkeintaan 11 tuntia. Aamiainen ja iltapala tarjoillaan porrastetusti, jotta ruokailuväli ei muodostu liian pitkäksi. Iltavuorossa on riittävästi työntekijöitä, jotta iltatoimet voidaan tehdä porrastetusti klo 22 asti. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus iltatoimiin oman rytminsä mukaisesti, esim. iltaututisten tai -ohjelmien katsominen tulee olla mahdollista.

f) Asumisyksikössä mitataan ja seurataan asiakkaiden ravitsemusta ja painoa. Päivittäinen energiansaanti on vähintään 1500 kcal (6,5 MJ). Tehostettu ravinnonsaanti järjestetään tarvittaessa (esim. runsasenerginen ravinto). Asiakkailta tehdään MNA -testi vähintään kerran vuodessa ja poikkeamiin reagoidaan. Seuranta dokumentoidaan.

g) Ruokalistat (4-6 viikon kierto) laaditaan ennakkoon ja ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokalistoissa huomioidaan perinneruoat ja vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat. Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asiakkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun ja heidän toiveitaan toteutetaan.

h) Palveluntuottaja kerää asiakkailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.

i) Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Tarvittaessa ruoka tarjoillaan asiakkaan omaan huoneeseen.

j) Asiakkaita avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Mikäli asiakas tarvitsee ruokailun apuvälineitä, häntä avustetaan niiden hankkimisessa henkilökohtaiseen lainaan kunnan lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinepalveluista.

k) Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijältä edellytetään tartuntatautilain (583/86) 20 §:n mukaista selvitystä elintarviketyöntekijän terveydentilasta tartuntatautiin, kuten salmonelloosin leviämisen ehkäisemiseksi. Pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevillä henkilöillä tulee olla hygieniapassi.

l) Palveluntuottajalla on ohjeistus hygieniasta (mm. käsihygieniasta). Käsihygienian varmistamiseksi yksikössä on oltava riittävä määrä käsidesinointipumppuja. Annostelijat tulee olla sijoitettuna turvallisesti. Ravitsemushuollon omavalvontasuunnitelma on tehty ja hyväksytty. Suunnitelma on nähtävillä asumisyksikössä.

## 5.11 Tukipalvelut

a) Palveluntuottaja tilaa asumisyksikköön paikallisia päivälehtiä ja asiakaskohderyhmälle soveltuvia aikakauslehtiä. Palveluntuottajalla on asiakkaiden käyttöön varatuissa yleisissä tiloissa (asiakaslohuoneessa) televisio.

b) Palvelutuotteissa on tarjolla kaikkien tekstiilien (esim. liinavaatteet, käyttövaatteet, matot, verhot jne.) pesua säännöllisesti. Asiakasta voidaan veloittaa pyykkihuollosta.

c) Palveluntuottaja huolehtii asiakashuoneiden päivittäisestä siisteydestä. Palveluntuottaja järjestää siivouksen. Asumisyksiköllä on kirjallinen siivoussuunnitelma, joka on asumisyksikössä asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso,

vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen. Asumisyksikön yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilme on siisti. Asiakkaat voivat osallistua toimintakykynsä mukaisesti siivoukseen huomioiden kuntouttava työote.

d) Siivoukseen kuuluvat ylläpito- ja viikkosiivous sekä vuosittainen suursiivous. Asumisyksikössä päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Hoitotoimien yhteydessä tarkistetaan, että asiakashuone on kunnossa, pyyhitään tahrat, viedään roskat ja otetaan tekstiilit sekä otetaan roskat lattioidelta.

e) Asiakashuoneen viikkosiivous sisältää imuroinnin myös matoille, lattioiden kosteapyyhinnän, hygieniatilojen perussiivouksen sekä asunnon yleisestä järjestyksestä huolehtimisen sekä kukkien kastelun ja leikkokukkien veden vaihdon. Matot ja vuodevaatteet tuuletetaan 1 x kk. Siivouksen jälkeen huonekalut ovat järjestyksessä. Tasoilla, pöydillä ja tuoleilla, matoilla ja latioilla ei ole irtolikaa, roskaa tai tahroja. Huonekalut, jalkalistat, kalusteiden alustat sekä seinien vierustat ja nurkat ovat puhtaat. Ylätasoilla ei ole pölyä eikä roskaa. Seinissä, ovissa tai lasipinnoilla ei ole tahroja. Kosketuspinnat sekä niiden ympäristö ovat puhtaat. Saniteettikalusteet kuten pesualtaat, hanat, peilit, wc-istuin ja niiden ympäristö ovat puhtaat. Tiskialtaan tiskit on tiskattu. Lattiakaivot ritilöineen ja hiekkaerottimet ovat puhtaat. Tuulikaappimattojen alusta on riittävän puhdas. Viikkosiivouksen yhteydessä palveluntuottajan tulee vaihtaa asiakkaan niin halutessa huoneen verhot maksutta kahdesti vuodessa.

f) Suursiivous on kerran vuodessa tapahtuva perusteellinen siivous, johon sisältyy vaate- ja keittiökaappien puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja mahdollisten parvekelasien pesu.

## 5.12 Turvallisuus

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että jokaisella asiakkaalla on turvallista ja rauhallista elää ja asua yksikössä. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti.

Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa:

- huonomuistisen asiakkaan turvallisuuden varmistaminen
- kaatumavaara-asiakkaan tunnistaminen
- puuttuminen asiakkaan kaltoin kohteluun
- asiakkaan liikkumisvapauden rajoittaminen sekä
- toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asukkaan etsintä).

Asumisyksikön henkilökunta harjoittelee em. tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

a) Asumisyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Se on tallennettu kunnan järjestelmään. Asumisyksikön henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Turvallisuusselvitys on tehty ja asumisyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja siinä on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkat. Palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle tapahtuneet hälytykset ja niistä aiheutuneet seuraamukset.

b) Yöhoitaja seuraa asumisyksikössä asiakkaiden kunnan ja toimintakyvyn edellyttämällä tavalla ja kirjaa kierroksista syntyneet havainnot. Seuraavaan työvuoroon saapuva hoitohenkilökunta käy kirjallisen raportin läpi. Raportointi voi olla myös ns. hiljaista raportointia, jolloin tiedot tallennetaan palveluntuottajan käyttämään asiakastietojärjestelmään.

c) Palveluntuottajalla on hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus tai riittävä muu järjestely). Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan.

d) Palveluntuottaja pitää asumisyksikön piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä.

e) Palveluntuottaja huolehtii riskikartoitusten säännöllisestä tekemisestä. Vaara- ja haittatapahtumat sekä ”läheltä piti” -tapahtumat dokumentoidaan korjaavine toimenpiteineen ja raportti toimitetaan kunnalle puolivuositain. Vakavat vaara- ja haittatapahtumat ilmoitetaan kunnan edustajalle välittömästi ja tarvittaessa viranomaisille.

f) Palveluntuottajalla tulee olla toimintaan liittyvät, lakisääteiset vakuutukset. Palveluntuottajalla tulee olla myös toiminnan vastuuvakuutus, joka on riittävässä suhteessa toiminnan laajuuteen nähden. Vakuutusturvan tulee kattaa myös toiminnan keskeytyminen. Mikäli toiminta keskeytyy ja keskeytymisestä voi aiheutua kunnalle tai asiakkaalle olennaista haittaa, on kunnalla oikeus purkaa sopimus tai asiakkaan sijoittaminen välittömästi ilman korvausvelvoitteita.

Kunta ei vastaa asiakkaan palveluntuottajalle aiheuttamista vahingoista.

Mikäli tuottajalla ei ole voimassa olevia vakuutuksia, tuottaja sitoutuu ottamaan edellä mainitut vakuutukset viimeistään palvelutuotannon alkaessa, mikäli tuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Vakuutusten tulee olla voimassa koko ajan.

Asiakas vastaa itse henkilökohtaisista vakuutuksistaan (esim. kotivakuutus, tapaturmavakuutus, henkivakuutus).

## 5.13 Vaadittava raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja toimittaa vaadittavat raportit kunnan määrittelemän aikataulun mukaan.

a) Palveluntuottaja kerää ja toimittaa kunnalle kunnan edellyttämät hoidon laadun seuranta-tiedot sekä muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten kunnan erikseen pyytämät tiedot (esim. tiedot maakuuhaavoista, kaatumistapaturmista).

b) Palveluntuottaja toimittaa kunnalle vuosittain toimintakertomuksen. Mikäli toimintakertomusta ei toimiteta 30.3. mennessä, kunta pidättäytyy seuraavan kuukauden laskun maksusta kunnes toimintakertomus on toimitettu.

c) Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle vuosittain tiedot asumisyksikön henkilökunnasta ja sen määrästä.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, alihankkijoiden henkilöstöllä on tilaajavastuulain tarkoittamat kuvalliset henkilötunnisteet. Kuvallinen lista on nähtävillä asumisyksikössä. Lista pidetään aina ajan tasalla.

d) Kunnalla on oikeus tehdä valvonta- /auditointikäyntejä.

## 5.14 Asiakirjahallinta ja kirjaaminen

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kirjaukset tehdään asiakastietojen kirjaamiseen liittyvää

lainsäädäntöä ja muita ohjeita noudattaen. Palveluntarjoaja aloittaa kirjaamisen asiakkaan tullessa palvelun piiriin. Kirjaukset on tehtävä viipymättä. Myös asiakkuuden päätyminen tulee kirjata. Mikäli terveydenhuollon potilastietoja käytetään, tulee asiakkaalta pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon rekisterien käsittelyyn. Merkinnät tietojen luovuttamisesta ja saamisesta on kirjattava asiakirjaan. Mahdollisesta kunnan Effica potilaskertomus- ja asiakastietojärjestelmien käytöstä sovitaan erikseen kunnan kanssa.

Palvelusetelin veloitus tehdään palveluntuottamisen jälkeen, seuraavan kuukauden 5:een päivään mennessä. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa toimittaa ikäihmisten palveluiden asiakassihteerille liite asiakas- ja vuorokausikohtainen erittely laskutusjaksosta. Liitteessä tulee olla tietoturvallisessa muodossa ja siinä tulee näkyä asiakkaan nimi, läsnä- ja poissaolopäivät sekä poissaolon syy.

Rovaniemen kaupunki on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Kunta vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä. Asiakirjat muodostavat kunnan rekisterin osarekisterin.

Palveluntuottaja toimittaa palvelun päätyttyä tai palvelutoiminnan lakatessa rekisteritiedot kunnan arkistoon erillisen ohjeen mukaisesti.

Asiakkaan siirtyessä palveluntuottajalta toiselle palveluntuottajalle yrityskaupan yhteydessä, rekisteritietojen siirtämiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Suostumuksesta tehdään merkintä asiakasasiakirjoihin. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-arkistovaatimuksia.

Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan kulloinkin voimassaolevaa Rovaniemen kaupungin ohjetta sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta.

## Oikeusohjeet

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset. Palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ja noudattamaan lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeistuksia myös niiden muuttuessa tai uusien oikeusohjeiden voimaantullessa. Soveltuvin osin myös kunnalla on oikeus antaa toimintaohjeita.

Palvelun tarjoamista ohjaavat mm. seuraavat keskeiset säännökset, määräykset ja laatusuosituksset:

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn turvaamisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983) Kansanterveyslaki (6/1972)

Terveystieteiden laki (1326/2010)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Henkilötietolaki (523/1999)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)

Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Pelastustoimilaki (561/1999) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) Elin-  
tarvikelaki (23/2006)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Työterveyshuoltolaki (1383/2001) Kielilaki (423/2003)

Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä  
1233/2006

Tartuntatautilaki (583/1986). Tapaturmavakuutuslaki (608/1948) Vammaispalvelulaki  
(380/1987)

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (STM 2013:11)

Valtion Ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuosituksset ikääntyneille (2010)

Valvira Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustalpalvelujen omavalvontasuunnitel-  
man sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys, Dnro 3344/05.00.00.01/2014

Turvallinen lääkehoito. Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja ter-  
veydenhuollossa. (STM)

Ensiapuvalmius työpaikoilla (työsuojeluoppaita ja – ohjeita 33) Työsuojeluhallinto 2013

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus elintarvikehygieniasta (852/2004/EU)

Vanhusten ravitsemus ja ruokailurytmi Valviran ohje 3/2011

Vanhusten ravitsemus ympärivuorokautisessa hoidossa Valviran ohje 8/2011

Potilasvahinkolaki (585/1986) Valvontasuunnitelmat Valvira / AVI

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) Hen-  
kilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa opas

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-  
toimisto/opp\\_aat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaali-  
huollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun-toimisto/opp_aat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaali_huollossa.pdf)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)



## **Liitteet:**

Liite 1: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset ja toimitettavat liitteet

Liite 2: Kotihoidon palvelusetelin laskentakaavio 2017

Liite 3: Tuetun asumisen palvelusetelin laskentakaavio 2017

Liite 4: Käyttäjätunnusten tilaaminen, hallinta sekä vastuiden määrittely

Liite 5: Käyttäjätunnusten tilaus- / muutospyyntö

## Liite 1: Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset ja toimitettavat liitteet:

- Palveluntuottaja täyttää Rovaniemen kaupungin erikseen asettamat vaatimukset, jotka on määritelty palvelusetelin sääntökirjassa. (P.tuotteet 1-8)
- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalveluista annetussa (922/2011) laissa asetetut vaatimukset sekä on tehnyt ilmoituksen sosiaalipalvelujen tuottamisesta Rovaniemen kaupunkiin (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottaja täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen /Valviran luvan yksityisestä terveydenhuollon palvelujen antamisesta kyseisissä palveluissa. (P.tuote: 4)
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintälain (1118/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin, sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin sekä kaupparekisteriin. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti. Palveluntuottajalla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus (sairaanhoidon palveluissa) tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärä voidaan palvelutoiminnan laadun ja laajuuden huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä sekä todistus. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä maksuja koskeva maksusopimus on tehty. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottajalla ei ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottajan selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottajan on työterveyshuolto järjestetty. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottajalla on kirjallinen ohje asiakastietojen dokumentoinnista, asiakas- ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta sekä rekisteriseloste. (P.tuotteet: 1-8)
- Palveluntuottajan tuottavat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja ostopalveluilta. (P.tuotteet: 1-8)
- Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luotokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedon Rating Alfa -raportti, pyydetään tarvittaessa erikseen)

## Liitteet:

- Omavalvontasuunnitelma
- Ote ennakkoperintärekisteristä (P.tuotteet 1-8)\*
- Ote työnantajarekisteristä (P.tuotteet 1-8)\*
- Ote arvonlisäverovelvollisten rekisteristä (P.tuotteet 1-8)
- Ote kaupparekisteristä (P.tuotteet 1-8)\*
- Henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutuksineen (P.tuotteet 1-8)
- Vakuutusyhtiön vakuutusote ja todistus vakuutusmaksujen maksamisesta (P.tuotteet 1-8)\*
- Todistus työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen ja sosiaaliturvamaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräänntyneitä maksuja koskeva maksusopimus on tehty.
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai maksusuunnitelma (P.tuotteet 1-8)\*
- Rekisteriseloste ja kirjallinen ohje asiakirjoista. (P.tuotteet 1-8)
- Rekisteriseloste ja kirjallinen ohje asiakirjoista. (P.tuotteet 1-8)
- Palveluntuottajan tarjoamat palvelut ja palveluhinnat (P.tuotteet 1-8) (kaupungin lomakepohja)
- Selvitys palveluntuottajan käyttämistä alihankkijoista. (P.tuotteet 1-8)
- Aluehallintoviranomaisen rekisteröinnistä/ Valviran myöntämästä luvasta todistus (P.tuotteet 4-8)
- Lääkehoidonsuunnitelma sekä tarvittaessa yhteenveto hoitohenkilökunnan lääkehoidon luvista (P.tuotteet 4, 6-8)
- Lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan/jien lääkehoidon osaamisen voimassaolosta todistus (P.tuotteet 4, 6-8)
- Tilaajavastuulain mukaiset dokumentit eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia.\*

## Liite 2: Kotihoidon palvelusetelin laskentakaavio 2017

Esimerkki:

Asiakkaan bruttotulot            1500 € / kk.

\* $1500\text{€} - 573\text{€} = 927,00\text{€} \times 35\% = 324,45: 60 = 5,41$  (oma vastuu)

→  $27\text{€} - 5,41\text{€} =$  palvelusetelin arvo  $21,59\text{€}/\text{h}^*$

Esim. Asiakkaan palvelut 24h / kk. →  $24\text{h} \times 21,59\text{€} =$  palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on  $518,16\text{€}$

Hox! Samassa taloudessa asuvat henkilöt 22 %. (väh. 1057€)

- Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

### Liite 3: Tuetun asumisen palvelusetelin laskentakaavio 2017

Tuetun asumisen palvelusetelin arvon määrittely perustuu asiakkaan palveluaikaan, bruttotuloihin ja perheen kokoon.

Laskentakaavana käytetään seuraavaa:

$(27 - (\text{bruttotulot} - \text{tuloraja}) * 0,35 / 60) * \text{tuetun asumisen max. palveluaika}$ .

Tuloraja yhden hengen taloudessa on 573, jolloin kerroin on 0,35.

Tuloraja kahden hengen taloudessa on 1057, jolloin kerroin on 0,22.

Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

Esimerkki:

Asiakkaan bruttotulot 1500 € / kk, palveluaika 24,99 h/kk, yhden hengen talous.

$(27 - (1500€ - 573€) * 0,35 / 60) * 24,99 = \text{palvelusetelin arvo } 539,60 \text{ e/kk}$ .

## Liite 4: Palveluntuottajien käyttäjätunnusten tilaaminen ja hallinta sekä vastuiden määrittely

1. Rovaniemen kaupungin sopimuksissa on nimetty palveluntuottajien yhdyshenkilöt, jotka voivat pyytää tunnuksia kaupungin järjestelmään.
2. Kun ostopalveluja tuottavan yksikön työntekijäksi on tulossa henkilö, joka tarvitsee oikeudet Rovaniemen kaupungin Efficaan, palveluntuottajan yhdyshenkilö tarkistaa Terhikki-rekisteristä ammattihenkilön oikeudet (osoitteesta: <https://julkiterhikki.valvira.fi/> ).
3. Yhdyshenkilö ohjaa (töihin tulossa olevan henkilön jolle tunnukset tilataan) tekemään Rovaniemen kaupungin Granite Partners- tietosuojakoulutuksen. Rekisteröitymislinkki koulutukseen löytyy osoitteesta <https://uula.ersm.fi/index.php5?order=OwOTijiF>. Rekisteröityessä valitaan ryhmäksi (kotihoiton ostopalvelut tai palveluasumisen ostopalvelut). Rekisteröitymisen jälkeen koulutuksen suorittaja saa antamaansa sähköpostiin käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä linkin koulutusympäristöön. Ks. Käyttöohje! Koulutuksesta tulostetaan todistus, joka toimitetaan Rovaniemen kaupungin palveluvastaava Sanna Lampiselle osoitteella: Pohjolankatu 2 (3. kerros), 96100 ROVANIEMI.
4. Yhdyshenkilö huolehtii, että käyttäjä lukee ja allekirjoittaa salassapito- sopimuksen. Se lähetetään yhdessä koulutustodistuksen kanssa Sanna Lampiselle.
5. Palveluntuottajan yhdyshenkilö lähettää tunnuspyynnön (myös muutokset ja tunnuksen poistamispyynnön) liitteenä olevalla lomakkeella (lomake seuraavalla sivulla) palveluvastaava Sanna Lampiselle, joko sähköpostilla ([sanna.lampinen@rovaniemi.fi](mailto:sanna.lampinen@rovaniemi.fi)) tai kirjeellä edellä mainittuun osoitteeseen. Koulutustodistuksen, allekirjoitetun salassapitolomakkeen ja tunnuspyynnön voi lähettää samassa kirjekuoressa. HUOM! On erittäin tärkeää että tiedot on täytetty huolellisesti ja että matkapuhelinnumero on tarkistettu (salasanat lähetetään matkapuhelimeen). Tunnukset luovutetaan vasta kun todistus tietosuojakoulutuksesta ja salassapitosopimus on saatu.
6. Sanna Lampinen lähettää tunnuspyynnön sovellusasiantuntijoille Lanssissa olevalla lomakkeella.
7. Sovellusasiantuntijat lähettävät Citrix -kirjautumistunnukset ja Effica-tunnukset (tunnus, jolla kirjaututaan Efficaan) palveluntuottajan yhdyshenkilölle. HUOM! Tunnusten toimitusaika on 1-2 viikkoa. Yhdyshenkilö luovuttaa käyttäjätunnukset käyttäjälle.
8. Salasanat (kumpaankin tunnukseen) lähetetään käyttäjän antamaan matkapuhelinnumeroon.
9. Salasanan unohtaminen -> otetaan suoraan yhteys sovellusasiantuntijoihin (Ritva Inkerö-Niemeen tai Tuula Pyhähuhtaan)
10. Perehdytyksen yhteydessä täytetään Potilastietojärjestelmän ”ajokortti”-lomake niistä Effican osioista jotka käyttäjän tulee osata. Lomakkeet löytyvät Effican yleisestä kansiosista kohdasta *3Perehdytysohjeet-> Potilastietojärjestelmän ajokortti*. Myös tämä lomake lähetetään Sanna Lampiselle.
11. Voimassa olevat käyttäjätunnukset tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa helmikuussa ja elokuussa. Yhdyshenkilö lähettää listan käyttäjätunnuksista Sanna Lampiselle.
12. Tunnuispoistot on ilmoitettava välittömästi Sanna Lampiselle, jos työsopimus päättyy ennakoitua aiemmin / tunnukset on tilattu pitemmälle ajalle.

Efficalle kirjaamiseen liittyvät sisällölliset asiat palveluasumisessa ja kotihoidossa:

a. Palveluasumisen kirjaaminen sosiaalipalveluiden rekisteriin ASPAL -lehdelle (potilaan tullessa kirjoille luodaan palvelutapahtuma jota käytetään jatkossa). Lääkäri kirjaa julkisen terveydenhuollon rekisteriin toiminnolla avosairaanhoido, ja joka käynnistä syntyy uusi palvelutapahtuma.

b. Kotisairaanhoidon ja kotipalvelun kirjaukset tehdään Efficca -kotihoito-ohjelman kautta, jolloin päivittäiset kirjaukset tallentuvat sosiaalihuollon rekisteriin. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tulee olla merkintä että kotihoito sisältää kotisairaanhoidoa ja hoivatyötä niiden asiakkaiden kohdalla, joiden suunnitelma sisältää molempia (luo palvelutapahtuman sekä julkisen terveydenhuollon rekisteriin että sosiaalihuollon rekisteriin) *Ks. Ohje "Kotihoidon hoito- ja palvelusuunnitelman merkinnät"*

-> Kotisairaanhoidajan tekemät väliarviot ja loppuyhteenvedot tallentuvat julkisen terveydenhuollon rekisterin kautta Kanta-arkistoon, vaikka ne tehdään ohjeen mukaan Efficca-kotihoidossa. *Ks. Ohje Kotihoidon (ksh ja kopa)kirjaaminen*. Molemmat ohjeet löytyvät Efficcalta -> *Yleinen kansio->1aKanta-arkisto Kotihoidon ja seniorineuvolan kirjaamisohjeet*.

c. Asiakkaalta otetaan suostumus rekistereiden yhteiskäyttöön. Ohjeet suostumuksen tarkistamisesta ja kirjaamisesta löytyvät Efficcalta-> *Yleinen kansio->1aKanta-arkisto->Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojen yhteiskäyttö*.

d. Opiskelijoiden kirjaamiskäytännöt ovat samat kuin kaupungin omissa työpisteissä, ja opiskelijan käyttäjätunnukset toimitetaan yhdyshenkilölle (salasanat opiskelijan matkapuhelimeen). Tunnukset on tilattu sovellusasiatuntijoilta oppilaitoksen toimesta. *Ks. Ohje Opiskelijan kirjaaminen Efficalle ja kirjauksen hyväksyminen*. Ohje löytyy Efficcan yleisestä kansiosista ->1aKanta-arkisto.

e. Efficca- asiakkaiden liittäminen kyseessä olevan palvelun ryhmään (asiakaskohtaiset oikeudet) tapahtuu Rovaniemen kaupungin työntekijöiden toimesta (osasto, SAS-hoitaja, kotipalvelun ohjaaja, vastaava terveydenhoitaja jne.)

f. Jos asiakas (tai hänen laillinen edustajansa =edunvalvoja laajoilla oikeuksilla) pyytää nähtäväkseen omia kotihoidon kirjauksia Efficasta, ohjataan häntä tekemään "Rekisteritietojen tarkastuspyyntö" Rovaniemi.fi- sivulta löytyvällä lomakkeella <http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=1c12a56f-163f-4dac-b823-63746ae74f03>. Lomake tulostetaan tarvittaessa asiakkaalle.

Tietopyyntölomake lähetetään rekisteripitäjälle osoitteella:

Rovaniemen kaupunki  
Kaupunginkirjaamo,  
PL 8216, Hallituskatu 7,  
96101 Rovaniemi

## Liite 5: Käyttäjätunnusten tilaus- / muutospyyntö

Toiminto  Uusi tunnus  
 Muutos tietoihin  Granite Partners tietosuojakoulutus tehty  
 Tunnuksen poisto

### Tunnuksen voimassaoloaika

Luonne  Toistaiseksi  
 Määräaikainen

Alkamispäivä

Päätymispäivä

Palveluntuottaja/yritys

### Käyttäjä tiedot

Sukunimi

Etunimi

Syntymäaika

Puhelinnumero

Virka/työnimike

Ammattitutkinto

Rekisteröintinumero  
(Valvira)

Lisätietoja

Käyttäjätunnus tilauksen/ muutos pyynnön lomakkeen yhteydessä pyydetään palauttamaan **salassapito- ja käyttäjäsitoumus** lomake

Todistus **Granite partners** testin suorittamisesta.