



# Palvelusetelisääntökirja

Palvelukohtainen osa:

Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2023 alkaen

## Sisällysluettelo

1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	3
2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus .....	3
3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	3
4 Palvelun sisältövaatimukset .....	5
5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	7
6 Laadun valvonta ja raportointi .....	7
7 Hyvinvointialueen antamat tiedot palvelun tuottajalle .....	8
8 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	8
9 Palveluiden laskutus .....	9
10 Asiakkaan maksuosuuden määrittely .....	10
11 Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	11
12 Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen sopimusehdot .....	11
13 Tietojärjestelmät .....	12
Liite 1 Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset, palveluntuottajalle asetettavat ehdot ja hylkäämisen perusteet .....	13
Liite 2. Palveluntuottajan ohje .....	16

## 1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

**Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen** asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa, ympärivuorokautista palvelua toimintakyvyn kokonaisarvion perusteella (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 21§). Asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvaa riittävää palvelua ei voida järjestää muiden kotiin annettavien palvelujen keinoin. Hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, jolla on voimassa oleva päätös pitkäaikaisen ympärivuorokautisen asumispalvelun tarpeesta.

**Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen** on tarkoitettu asiakkaille, joilla ko. palveluasumisen tarve on tilapäistä (esimerkiksi sairaalasta kotiutuvat asiakkaat tai omaishoitajan vapaapäivien aikana). Lyhytaikaishoivan tarve voi olla myös säännöllisesti toistuvaa. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on kotona asuvan asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, jotta asiakas pystyy asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään omaa hyvää elämäänsä omaishoitajien, omaisten ja kotihoidon palveluiden turvin

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla. Pitkäaikaisen asumispalvelun asiakas poistetaan hyvinvointialueen ympärivuorokautista asumispalvelupaikkaa hakeneiden jonosta sen jälkeen, kun hän on päättänyt vastaanottaa palvelusetelin ja saanut palvelusetelistä päätöksen.

## 2 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus

Ikäihmisten pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa oleva. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelun sisältö ja voimassaoloaika. Asiakkaan palvelutarpeen päättyessä palveluseteli on voimassa päätymistä seuraavaan päivään.

## 3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut. Henkilöstöön sovelletaan sitä lainsäädäntöä, mikä kulloinkin on voimassa.

Ympärivuorokautisen palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetus 564/1994 mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015 ja asetus 153/2016) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee todentaa käydyt koulutukset tarvittaessa hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tehtäväkuvat tulee olla määritelty. Henkilökunnalta edellytetään myös riittävää suomen kielen taitoa. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen STM 2021). Yksikössä on nimettyä lääkehoidosta vastaava henkilö.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä tukevista työtaidoista.

Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä tulee olla hygieniapassi.

Palveluntuottaja noudattaa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n säädöksiä rötussuojasta.

Henkilöstön sijoittaminen eri vuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Henkilöstö on jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömitoitusta ja kelpoisuutta tarkastaessa hyvinvointialue noudattaa annettuja lakeja ja täydentävänä kulloinkin voimassa olevia suosituksia (esimerkiksi laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 jatkossa tässä kirjassa vanhuspalvelulaki, STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi). Hyvinvointialue voi seurata henkilöstön riittävyttä ja sijoittamista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman tai muulla haluamallaan seurantatavalla.

Henkilöstömitoituksen määrittelystä ja suuruudessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Mitoituksesta vähennetään se osuus henkilöstön työpanoksesta, joka käytetään muuhun kuin yksikön asiakkaiden palvelemiseen, esim. päivätoiminta-asiakkaiden, palvelutaloasiakkaiden, tukiasuntojen, kotihoidon tms. asiakkaiden palveleminen. Vakituiseksi hoitohenkilökunnaksi palkataan vain sosiaali- ja terveysalan koulutuksen saaneita henkilöitä ja valvontaviranomaisten myöntämien lupien puitteissa muuta avustavaa henkilöstöä, kuten hoiva-avustajia. Sairaanhoidtaja on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä vähintään arkipäivisin.

Toimintayksikössä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta, asiakkaan toimintakykyä tukevan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä. Yksikön vastuuhenkilö lasketaan mitoitukseen, sillä osuudella, kun hän tekee varsinaista hoitotyötä, enintään kuitenkin 49 % työajasta.

Toimintayksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisen ja läheisten, hyvinvointialueen eri toimijoiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Henkilöstö on pääsääntöisesti vakinaisessa työsuhteessa.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkiselta toiminnalta.

#### 4 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tulee vastata hyvinvointialueen tässä sääntökirjassa palvelunsisällölle asettamia vaatimuksia sekä voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia.

Palveluntuottaja tekee kirjallisen vuokrasopimuksen pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan asumistuki, jos arvioidaan hänen olevan siihen oikeutettu. Asumistuki tulee olla vireillä kahden viikon kuluessa yksikköön muuttamisesta. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, sähkö ja vesi kuuluvat vuokraan.

Palvelun tulee sisällöltään tukea asiakkaan tavanomaista elämää ja hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Yksikössä tulee järjestää viriketoimintaa johon asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua. Yksikössä tulee järjestää viriketoimintaa johon asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua. Asiakkaan tulee päästä ulkoilemaan hänen toiveensa huomioiden. Palvelun tulee pitää sisällään asukkaan omaa toimintakykyä aktivoivaa työskentelyotetta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat. Sairaanhoidollinen ja palliatiivinen hoito on pyrittävä aina tuottamaan asumisyksikössä asiakkaan elinkaaren loppuun saakka ja asiakas voidaan siirtää sairaalaosastolle ainoastaan lääketieteellisillä perustella, terveydenhuollon hoitavan lääkärin päätöksellä.

Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja tarvittaessa tilanteen muuttuessa. Ympärivuorokautinen palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen avustamisen. Palvelu sisältää asiakkaan ruokailussa avustamisen ja ravitsemustilan seurannan. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan päivittäin. Hygienian hoidossa huomioidaan asiakkaan tarpeeseen perustuen ihon, hiusten, kynsien ja suuhygienian hoito. Asiakasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenaajan mukaan. Asiakasta avustetaan wc-käynneissä asiakkaan tarpeeseen perustuen. Palvelu sisältää lääkehoidon toteuttamisen (lääkkeiden jakaminen, lääkkeiden antaminen valvotusti, lääkehoidon seuranta ja arvioiminen, reseptien uusiminen ja lääkkeiden tilaus). Palvelu sisältää asiakkaan terveydentilan ja voinnin seurannan päivittäin, sairaanhoidolliset hoitotoimenpiteet, tarvittavien näytteiden ottamisen ja toimittamisen analysoitaviksi, konsultoinnin ja yhteistyön perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon kanssa sekä tarvittaessa saattamisavun. Lääkäripalveluiden tuottamisesta yksikköön sovitaan erikseen hyvinvointialueen terveydenhuollon vastuuhenkilöiden ja kunkin palvelun tuottajan kanssa. Palveluseteli asiakas on oikeutettu normaaleihin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluihin, kuitenkin siten, että hänen säännöllinen lääkäripalvelunsa tapahtuu yksikössä eikä siitä peritä häneltä ylimääräisiä maksuja.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa, sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista

ja iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä hyvinvointialueen yhteyshenkilöön asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa. Hyvinvointialue voi edellyttää omahoitajan osallistumista asiakasneuvotteluun.

Palvelu sisältää henkilökunnan toteuttaman ohjauksen ja neuvonnan arjessa asiakkaan toimintakykyä tukevan työotteiden periaatteiden mukaisesti. Palvelu sisältää yksilöllistä tai ryhmämuotoista aktivoivaa toimintaa viikoittain. Palvelu sisältää myös apuvälineiden tarpeen arvioinnin, ohjauksen ja apuvälineiden hankkimisessa avustamisen yhteistyössä fysioterapian ja toimintaterapian kanssa sekä apuvälineiden käytössä avustamisen ja välineiden kunnon tarkastuksen. Palvelun tuottajalla on palveluksessaan kuntoutuksen ammattihenkilöstöä, joka koordinoi ja toteuttaa asiakkaiden kuntoutumista tukevaa hoitotyötä yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Palveluntuottaja tukee myös asiakasta sosiaalisen verkoston ylläpitämisessä ja kannustaa sosiaaliseen aktiiviseen toimintaan. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on säännöllistä asiakkaan toiveisiin perustuen. Juhlapyhät huomioidaan yksikön arjessa ja yhteisiä tapahtumia järjestetään asiakkaille, omaisille ja läheisille. Omaisille järjestetään vähintään kerran vuodessa tilaisuus, jossa heillä on mahdollisuus kuulla ja keskustella yksikön toiminnasta ja tapahtumista. Omaisille on myös mahdollisuus saada tietoa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista.

Palveluntuottaja sitoutuu tarjoamaan asiakkaalle täysihoidoruokailun. Asiakkaille tarjotaan ikäihmisten makutottumuksia vastaavia, maittavia ja ravintosisällöltään iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisia aterioita (Vireyttä seniorivuosiin: ikääntyneiden ruokasuositus THL 2020). Palveluntuottajalta edellytetään, että asiakkailta on mahdollisuus ruokailla yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Pääsääntöisesti asiakkaat eivät ruokaile vuoteessa. Ruokailuun varataan riittävästi aikaa. Ateriapalveluun tulee sisältyä aamupala, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala huomioiden erityisruokavaliot ja asiakkaiden mahdolliset syömiseen ja ravinnon tarpeeseen liittyvät ongelmat. Asiakkaiden yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Välipalaa tulee olla saatavilla aina tarvittaessa myös yöaikaan. Asiakkaiden ravitsemusta sekä painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Aterioiden tulee olla monipuolisia sekä ravitsevia ja niiden sisällön tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia ohjeistuksia. Ruokalistat tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruoan valmistuksessa mukana olevalla henkilökunnalla on hygieniaosaamistodistus eli hygieniapassi ja koko henkilöstö on perehdytetty omavalvontaan (elintarvikelaki 980/2012). Mikäli ateriat valmistaa alihankkija, edellytetään alihankkijalta samoja vaatimuksia kuin palveluntuottajalta. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden ravitsemustilan seurannasta.

Asumisyksikössä tulee olla omavalvontasuunnitelman mukainen siivous- ja vaatehuoltosuunnitelma. Siivouspalvelulla varmistetaan toiminnan vaatiman puhtaustason ylläpitäminen. Palveluntuottaja vastaa kaikista talon tilojen siivouksista ja että tilat sekä asunnot ovat siistejä ja hygieenisinä.

Tuottaessaan asiakkaalle erilliseen sopimukseen perustuen vaatehuoltopalveluita, palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat. Vaatteiden silitys ja pienehköt korjaustoimet tehdään tarvittaessa.

Infektio- ja eristystilanteissa siivouksen ja vaatehuollon toteutus on muutettava hygieniaohjeistuksen mukaiseksi.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta etuuksien hakemisessa mm. toimeentulotuki, KELA:n etuudet, sosiaaliturvaetuudet sekä käynnistää edunvalvontaprosessin tarvittaessa.

## 5 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään (mm. asiointipalvelu). Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

## 6 Laadun valvonta ja raportointi

Kanta-Hämeen hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja velvollisuudet.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty.

Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen palveluyksikköön tekemät valvontakäynnit ja yhteistyökokoukset sekä asiakaskyselyt. Valvontakäyntejä voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottajan tulee luovuttaa asiakaspalautteista raportti puolivuositain ja mikäli toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyitä, tulokset vuosittain.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, sairaanhoitajan käsikirja sekä STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen STM 2021) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Toimintayksikkö osallistuu erilaisiin hyvinvointialueen asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytystä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa hyvinvointialueelle viimeistään kahden viikon kuluessa tai erikseen annetun aikataulun mukaisesti asiakkaalle annetun vastauksen jälkeen.

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

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa hyvinvointialueelle pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee suorittaa sijoittumismaansa lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut sekä Suomen lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut, jos palvelun tuottaja on Suomessa verovelvollinen ja velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksuja. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa ottaa eläkevakuutus ja maksaa eläkevakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa maksaa tapaturmavakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

## 7 Hyvinvointialueen antamat tiedot palvelun tuottajalle

Hyvinvointialue antaa palveluntuottajalle palvelun tuottamiseksi tarvittavat tiedot. Tarpeelliset tiedot määritellään asiakaskohtaisesti erikseen.

## 8 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Palveluseteli on ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tulosidonnainen.

**Palvelusetelin maksimiarvo määritellään erillisellä päätöksellä vuoden 2023 osalta.** Hinta sisältää hoivan, ateriat, sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan ja tukipalveluista siivouksen, vaatehuollon ja turvapalvelun. Palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle tehdään viranhaltijapäätös.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelusetelin hinnoittelu:

- Hoiva- ja ateriamaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk.
- Turvapalvelu, vaatehuolto ja siivousmaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk. Jos palveluntuottaja on hinnoitellut turvapalvelun, vaatehuollon ja siivousmaksun yhdeksi tukipalveluksi, niin hinta tulee ilmoittaa yhteishintana euroa/vrk.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelusetelin hinnoittelu:

- Hoiva- ja ateriamaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk.



- Turvapalvelu, vaatehuolto ja siivousmaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/vrk. Jos palveluntuottaja on hinnoitellut turvapalvelun, vaatehuollon ja siivousmaksun yhdeksi tukipalveluksi, niin hinta tulee ilmoittaa yhteishintana euroa/vrk.
- Asumisen osuus tulee ilmoittaa muodossa €/vrk

Mikäli pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaan palvelu keskeytyy syystä, että hän on hoidossa muualla, hyvinvointialue maksaa kymmenen (10) ensimmäisen hoitovuorokauden osalta 50 % palvelusetelin hoitovuorokauden arvosta. Hyvinvointialue ei maksa tämän jälkeen toteutuvista poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00-24.00).

Mikäli poissaolo jatkuu tätä pidempään, hyvinvointialue ja palveluntuottaja sopivat tapauskohtaisesti, miten pitkään palveluntuottaja pitää paikkaa varattuna ja odottamassa asiakasta.

Kuolemantapauksessa laskutus keskeytetään kuolemaa seuraavana päivänä.

Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen jakson osalta asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta jakson peruuntumisesta palveluntuottajalle välittömästi, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelin asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun asumisjakson veloituksetta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen jakson alkamista. Alle 24 tuntia tapahtuvasta peruutuksesta ennen jakson alkamista palveluntuottaja voi veloittaa palvelusetelin arvosta hoivan osuuden hyvinvointialueelta enintään seitsemän (7) vuorokauden ajalta tai enintään sovitun jakson pituudelta, jos sen kesto on alle seitsemän (7) vuorokautta.

Hoitopäivähinnan tarkistusperiaatteena on elinkustannusindeksin vuosimuutos siten, että tulevan vuoden hinnan tarkastuksen perustasona käytetään edellisen vuoden kesäkuun elinkustannusindeksiä ja vertailtavana on kuluvan vuoden vastaava indeksi. Palveluntuottajan on informoitava hoivamaksun hinnan korotuksesta hyvinvointialuetta kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä. Asiakkailta laskutettavien tukipalveluiden hinnanmuutoksista palveluntuottajan on informoitava asiakkaita ja hyvinvointialuetta kirjallisesti viimeistään hinnan nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä ja uudet hinnat astuvat voimaan seuraavan vuoden alusta.

## 9 Palveluiden laskutus

Sosiaalipalvelujen palvelusetelien laskutuksessa noudatetaan Kanta-Hämeessä toistaiseksi alueellisesti kahta erilaista tapaa.

Hämeenlinnan ja Janakkalan alueilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä Vaana. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaanan internet-pohjaisessa ohjelmassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu lisäksi suorittamaan voimassa olevan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen tai palvelupalkkion.

Muualla Kanta-Hämeen hyvinvointialueella laskutetaan sähköisellä laskulla.

Tarkempi palvelusetelien laskutukseen liittyvä ohje julkaistaan erikseen. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan hyvinvointialueen laskutusohjetta.

## 10 Asiakkaan maksuosuuden määrittely

Lyhytaikaishoivan palveluseteli sisältää hoivan, ateriat, samat tukipalvelut kuin pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen ja lisäksi asumisen. Lyhytaikaishoivan palvelusetelin arvo määräytyy siten, että palvelusetelin maksimiarvosta vähennetään vuosittain vahvistettu lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksu tai omaishoidon vapaiden osalta niille vahvistettu asiakasmaksu. Tällöin em. asiakasmaksuista muodostuu asiakkaan maksuosuus kultakin lyhytaikaishoitovuorokaudelta palvelusetelipalvelusta.

Pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakasmaksu on tulosidonnainen. Tulosidonnaisessa palvelusetelissä asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Mitä suuremmat tulot asiakkaalla on, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.

Pääsääntöisesti pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen palvelusetelijärjestelyssä asiakasosuus voi olla enintään 85 prosenttia asiakkaan nettokuukausituloista, joista on tehty tietyt vähennykset. Jos asiakas on välittömästi ennen em. palvelun alkamista elänyt yhteistaloudessa avioliitossa tai avoliitossa ja hänen tulonsa ovat suuremmat kuin puolison tulot, maksu määräytyy puolisojen yhteenlaskettujen kuukausitulojen perusteella. Tällöin maksu saa olla enintään 42,5 prosenttia puolisojen yhteenlasketuista nettokuukausituloista, joista on tehty samat vähennykset. Jos puolisojen yhteenlaskettujen kuukausitulojen perusteella määräytyvä maksu muodostuisi suuremmaksi kuin asiakkaan omien tulojen perusteella määräytyvä maksu, asiakkaalta saa periä enintään hänen omien tulojensa perusteella määräytyvän maksun suuruisen maksun. Jos kumpikin puolisoista on pitkäaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, pitkäaikaisessa perhehoidossa tai pitkäaikaisessa laitoshoidossa, maksu on enintään 85 prosenttia asiakkaan nettokuukausituloista.

Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön tulee jäädä kulloinkin ympärivuorokautiseen palveluasumiseen vahvistettu käyttövara (esimerkiksi 167 € 1.1.2022 alkaen).

Vähennyksinä nettotuloista ennen asiakasmaksun asettamista vähennetään mm.

- kohtuulliset asumismenot, joita pitkäaikaisesta tehostetusta palveluasumisesta aiheutuu (vähennettynä asumistuella)
- terveydenhuollon ammattihenkilön määräämien lääkkeiden, kliinisten ravintovalmisteiden ja perusvoiteiden kustannukset, joihin asiakas on oikeutettu saamaan korvausta sairausvakuutuslain nojalla. Lääkekustannukset vähennetään asiakkaan tai hänen edustajansa antaman selvityksen perusteella maksun määräämisen perusteena olevista tuloista asiakkaalle aiheutuvien lääkekustannusten mukaan, kuitenkin enintään sairausvakuutuslain 5 luvun 8 §:ssä tarkoitetun vuosiomavastuun suuruisena.
- muiden kuin sairausvakuutuslain mukaan korvattavien lääkkeiden, kliinisten ravintovalmisteiden ja perusvoiteiden kustannukset vähennetään asiakkaan tai hänen edustajansa hakemuksesta siltä osin kuin lääkemääräyksen tehnyt terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut ne asiakkaan terveydelle tarpeellisiksi.

Lisäksi sovelletaan lain perusteella tietyissä tilanteissa muita vähennyksiä. Asiakkaan omavastuuosuutta voidaan myöskin kohtuullistaa, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo vaarantuu.

Kuukausikohtaisesta asiakkaan omavastuusta saadaan vuorokausiosuus jakamalla se 30,5:llä.

Kuitenkin asiakkaan valitessa itse palvelusetelituottajan, jonka hinnoittelun perusteella hyvinvointialueen enintään palvelusetelillään maksaman osuuden jälkeen asiakkaalle jää edellä kuvattua suuremmat maksuosuudet, katsotaan että asiakas itse hyväksyy tavanomaista korkeammat omavastuuosuudet palveluistaan

## **11 Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Asiakkaan ja tuottajan välinen sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta asiakkaan puolelta kuukausi ja tuottajan puolelta kuusi kuukautta. Lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa irtisanomisajat ovat asiakkaan puolelta kuukausi ja palveluntuottajan puolelta kaksi kuukautta.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava irtisanomisesta välittömästi hyvinvointialueen ilmoittamalle yhteyshenkilölle.

## **12 Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen sopimusehdot**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä. Sopimus ja sen sisältö perustuvat viranomaispäätökseen ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan palvelujen määrä ja sisältö. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus tulee tehdä ennen asumispalvelun alkamista. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

### **Palvelun virhe ja viivästys**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

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

### **13Tietojärjestelmät**

Palveluntuottajalta edellytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää, joka toimii nykylainsäädännön mukaisesti. Asiakastietojärjestelmässä tulee olla lokiseuranta ja tarvittavat suojaukset. Asiakastietojärjestelmä ei saa sijaita pilvipalvelussa.

## Liite 1 Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytykset, palveluntuottajalle asetettavat ehdot ja hylkäämisen perusteet

Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on saanut aluehallintoviranomaisen tai Valviran toimiluvan tässä hakemuksessa haettavaan palveluihin.

Palvelua tuottava yritys on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin.

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

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata hyvinvointialueen vastaavaa toimintaa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja perehtyy voimassa olevaan palvelusetelilainsäädäntöön
2. Palveluntuottaja sitoutuu hyvinvointialueen mahdollisesti edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin
3. Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) siltä osin kuin hyvinvointialue käyttää ko. rekisteriä palvelusetelitoiminnassaan
4. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön hyvinvointialueen ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
5. Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Vaana Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta hyvinvointialueelle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tosittien siltä osin kuin hyvinvointialue käyttää ko. järjestelmää toiminnassaan. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti hyvinvointialueelle.
6. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan sovitun palvelusetelin maksuliikennekorvauksen setelin arvosta Vaana Oy:lle.
7. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja kehittämistapaamisiin.
8. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
9. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäätöstä ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa.
10. Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.
11. Hyvinvointialue saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.

12. Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa siten, että hyvinvointialueen asiakasohjaus pystyy arvioimaan ennen palvelusetelipäätöksen tekoa asiakkaan omavastuuksi jäävät kustannukset.
13. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa hintoihin kuluvan vuoden ajaksi.
14. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.
15. Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.
16. Palveluntuottaja ei voi saada STEA-avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista

Seuraavien ehtojen tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksymisen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja ja tämän koko henkilöstö sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Vaitiolovelvollisuus sitoo palveluntuottajaa myös asiakassuhteen päättymisen jälkeen.
2. Palvelun tuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen.
3. Palvelun tuottaja huolehtii, että hyvinvointialueella on käytettävissä jatkuvasti ajantasaiset hintatiedot palveluista.
4. Palvelun tuottaja huolehtii, että hyvinvointialueella on käytettävissä palvelukuvaukset palvelutuotteista.
5. Palvelun tuottajan henkilöstö on tietoinen, että vanhuspalvelulain § 25:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen, hätäkeskuksen ja poliisin palveluksessa olevan tulee tehdä viipymättä ilmoitus sosiaalihuollon viranomaiselle, jos hän työssään kohtaa iäkkään henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan.
6. Henkilöstö on tietoinen, että jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimin, on palveluntuottajan työntekijöiden otettava Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 40 ilmoitusvelvollisuuden perusteella yhteyttä siihen viranomaiseen, jonka vastuulle toimien järjestäminen ensisijaisesti kuuluu.

Hakemuksen hyväksymisestä tehdään viranhaltijapäätös ja se annetaan tiedoksi hakijalle.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, jos hyvinvointialueella hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelun järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Hyvinvointialue voi poistaa erillisellä päätöksellä luettelosta yksittäisen palveluntuottajan, jos palveluntuottaja ei täytä kriteereitä ja mainittuja ehtoja ja ohjeita.

Palveluntuottajia koskevat hylkäämisperusteet

Yritys/yrittäjä/vastuuhenkilö

1. on tehnyt konkurssin tai siitä on vireillä konkurssihakemus.
2. on päätetty asettaa selvitystilaan.
3. on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta.
4. on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
5. on laiminlyönyt verojen, sotumaksujen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen.

6. on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä.
7. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

## Liite 2. Palvelutuottajan ohje

1. Palvelusetelillä voidaan tuottaa vain sitä palvelua, joka palvelupäätöksessä mainitaan. Palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelusetelin voimassaoloaika ja käyttötarkoitus. Muut kuin päätöksessä mainitut palvelut asiakas maksaa kokonaan itse.
2. Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Kanta-Hämeen hyvinvointialuetta asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Janakkalan ja Hämeenlinnan alueella Palvelutili oy:n tai Vaanan järjestelmässä. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Jos asiakkaan palvelu on vaarassa keskeytyä esimerkiksi omavastuuosuuden maksamatta jäämisen vuoksi, palvelun tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Kanta-Hämeen hyvinvointialueen yhteyshenkilölle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskussa tulee olla eriteltynä asiakkaan nimi, palvelusetelipäätöksen numero ja myöntäjän sukunimi, laskutettavat hoitopäivät asiakkaittain, laskutushinta/vrk ja asiakaskohtainen laskutettava määrä yhteensä.

3. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta enintään palvelun todellisen hinnan.
4. Palvelusetelillä järjestetty palvelu on arvonlisäverotonta. Arvonlisäveroa ei tällöin peritä myöskään niistä palveluista, jotka asiakas maksaa itse. Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä omavastuuosuudestaan.