



**LAPUAN KAUPUNKI**  
**Perusturvakeskus**

**KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUT**

**PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA**

# Sisällys

<b>YLEINEN OSA</b>	<b>OHJE PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA</b>	<b>3</b>
1.	Palvelusetelin sääntökirja ja sen soveltamisala	3
2.	Määritelmät	3
3.	Asiakas	4
3.1	Asiakkaan asema	4
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	5
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot	5
3.4	Palveluseteli ja verotus	6
4.	Palveluntuottaja	6
4.1	Yleiset veloitteet palveluntuottajalle	6
4.2	Vaadittava raportointi ja valvonta	7
4.3	Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	8
4.4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet	8
5.	Palveluntuottajan hyväksyminen	9
6.	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	9
<b>PALVELUKOHTAINEN OSA</b>	<b>- KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN</b>	
<b>PALVELUSETELI</b>		<b>9</b>
7.	Lait ja viranomaismääräykset	9
8.	Kehitysvammaisten palveluseteli	10
8.1	Palvelun tarkoitus ja sisältö	10
8.2	Palvelun tasot ja arvot	10
9.	Palvelukohtaiset vaatimukset palveluntuottajalle	12
9.1	Tilat, laitteet ja välineet	12
9.2	Turvallisuus	12
9.3	Henkilöstö ja osaaminen	13
9.4	Laadun hallinta	13
9.5	Palvelun sisällön vaatimukset	13
9.6	Ateriat	14
9.7	Lääkehoito	14
10.	Maksukäytännöt	15

# YLEINEN OSA E OHJE PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMI- SESTA

## 1. Palvelusetelin sääntökirja ja sen soveltamisala

Tämä sääntökirja on asiakirja, joka sisältää kaupungin asettamat vaatimukset palvelusetelitoiminnalle ja koskee palvelusetelituottajia. Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaan (jatkossa palvelusetelilaki).

Palvelusetelituottajaksi hyväksytty palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Tämä toimintaohje ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Palvelua koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Tässä ohjeessa sovelletaan mm. Sitran laatimia sääntökirjoja.

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjaan. Kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän kirjallisesti ilmoittaa hyväksymisensä peruuttamista. Jos kaupungille ei toimiteta em. ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi 1.10.2016 alkaen.

## 2. Määritelmät

Tässä palvelusetelin sääntökirjassa

1. **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;
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on tapa järjestää kunnan lakisääteisiä 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 palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;

3. **palveluntuottaja** on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla;
5. asiakkaalle **maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveyspalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 § 2 mom:ssa on säädetty, että asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuusuutta. Palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuta.
6. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi;

Tämä toimintaohje ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Palvelua koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### 3. Asiakas

#### 3.1 Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kaupunki päättää palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Palveluseteli on aina henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn palveluun.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia ilman hänen suostumustaan. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 mom. mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Kaupungin työntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja tarvittaessa myöntää palvelun. Kunnan työntekijän tulee esitellä eri vaihtoehdot palvelun järjestämisestä tasapuolisesti ja tehdä päätökset asiakkaan edun mukaisesti. Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kaupungin muulla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun sisältö.

Kun asiakas on saanut palvelusetelin, hän valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) palveluntuottajan Lapuan kaupungin hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista ja hakeutuu palveluun. Kaupunki ei osoita asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän palvelusetelin sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

### **3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus**

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Sopimukseen liitetään asiakkaan yksilöllinen suunnitelma/hoido- ja palvelusuunnitelma, jonka laadinnasta kaupunki on vastuussa.

Kirjallisessa sopimuksessa asiakkaan ja tuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. palvelun hinta ja sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu
2. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
3. palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
4. poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
5. hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
6. vahingonkorvausehdot
7. salassapito ja tietojen luovutus

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

### **3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot**

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

### **3.4 Palveluseteli ja 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 tuloverolain 127 a §:n 3 momentin mukaan. Sen sijaan asiakkaalle voidaan myöntää kotitalousvähennys palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun lisäksi yksityiseltä palveluntuottajalta kokonaan omalla kustannuksellaan, koska tällöin on kyse täysin erillisestä työsuorituksesta.

## **4. Palveluntuottaja**

### **4.1 Yleiset veloitteet palveluntuottajalle**

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan edellytysten täytyminen on tarkastettu yrityksen perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta/ muutoksesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja, jonka jälkeen heidän merkitään aluehallinnon rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muu riittävä näyttö siitä, että toiminnan yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee toimittaa todistukset verojen, lakisääteisten vakuutusmaksujen ja toiminnan vastuuvakuutuksen maksamisesta.

Todistusten tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja.

Palveluntuottaja tulee olla kaikki toiminnassa tarvittavat asianmukaiset vakuutukset voimassa. Mikäli palveluntuottajan vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita vahinkoja, vastaa palveluntuottaja vahingoista täyteen määrään asti.

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 sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää alihankkijoita. Mikäli palveluntuottaja käyttää palvelunsa tuottamisessa alihankkijoita, vastaa tämä alihankkijoidensa työstä kuin omastaan. Alihankkijoista on ilmoitettava erillisellä liitteellä.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Nämä määritellään tarkemmin palvelukohtaisissa liitteissä.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelut. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelmaa julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa kirjallinen sopimus palvelun hinnasta ja sisällöstä.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön Lapuan kaupungin perusturvakeskuksen kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään aluehallintovirastolle/Valviralle muutosilmoituksen tietojensa ja olosuhteidensa muuttuessa ja ilmoittaa näistä välittömästi myös kaupungin yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään ajan tasalla julkisessa luettelossa vaadittavat asiat mm. yhteystietonsa, hintansa ja sitoutuu antamaan kaupungin yhteyshenkilölle riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista palveluohjausta varten.

Puutteellisia tai vaillinaisesti täytettyjä hakemuksia ei voida käsitellä.

## **4.2 Vaadittava raportointi ja valvonta**

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan kuukauden kuluessa sen valmistumisesta.

Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnastaan ja tarkistaa vuosittain niiden ajantasaisuuden.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät valvontakäynnit.

Palveluntuottajan tulee tiedottaa oma-aloitteisesti kuntaa yrityksen toiminnasta tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytykset, este, keskeytykset) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kunnalle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Asiakas/omaispalautetta kerätään vuosittain ja ne dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja tulokset asiakaspalautekyselystä toimitetaan kunnalle. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä ja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnan yhteyshenkilölle, mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu selkeää kuntoutumista tai toimintakyvyn romahtamisesta.

Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

### **4.3 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi**

Kunta on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee säilyttää asiakastietoihin liittyvät asiakas- kirjat huolellisesti ja pyydetessä antaa tietoja kunnan viranomaisille. Asiakirjat on palautettava kunnalle, kun asiakkuus päättyy. Kaikki asiakastiedot asiakasrekisteriin liittyen tulee palauttaa.

Palveluntuottajan on asiakasrekisterissään pidettävä erillään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat muista asiakastiedoista sekä erotettava myös saman asiakkaan palvelusetelin käytön yhteydessä syntyneet asiakastiedot ja ne tiedot, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palvelujen yhteydessä.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakas/potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan antamia ohjeita, jotka koskevat asiakas/potilastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja palveluntuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.

### **4.4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hakemuksen liitteet**

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan tarkoitukseen laaditulla lomakkeella.

Hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden.

Hakemuksen yhteydessä tulee toimittaa seuraavat selvitykset:

- henkilökuntaluettelo, nimikkeet ja koulutus
- omavalvontasuunnitelma
- kopio aluehallintoviraston /Valviran päätöksestä / ilmoituksen rekisteröinnistä
- todistus verojen maksamisesta (verohallinto)
- todistus maksetuista lakisääteisistä vakuutusmaksuista (YEL, TYEL, tapaturmavakuutus)
- todistus vastuuvakuutuksesta
- mikäli tuottaja käyttää alihankkijoita, selvitys alihankkijoista
- palvelukuvaukset/palvelutuotteet sekä palvelujen hinnat
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä



## 5. **Palveluntuottajan hyväksyminen**

Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi, ja tuottajalle lähetetään kirjallinen päätös hyväksytyksi tulemisesta. Hyväksymisen jälkeen palveluntuottajan tiedot lisätään kaupungin ylläpitämään julkiseen luetteloon.

## 6. **Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen**

Kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä palvelusetelin sääntökirjassa mainittuja ehtoja, kriteerejä ja ohjeita. Mikäli kaupunki hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelutuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli palveluntuottaja

1. ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
2. on väärinkäyttänyt asemaa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
3. ei täytä/noudata laissa ja tässä palvelusetelin sääntökirjassa hyväksymiselle asetettuja edellytyksiä
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
5. on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
6. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Hyväksyntä voidaan peruuttaa myös 1-3 kirjallisen huomautuksen jälkeen, mikäli yritys ei ole korjannut valvonnan yhteydessä ilmenneitä tai muutoin kaupungin tietoon tulleita epäkohtia asetetussa määräajassa.

Kaupungilla on velvollisuus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

# **PALVELUKOHTAINEN OSA - KEHITYSVAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUSETELI**

## 7. **Lait ja viranomais määräykset**

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

## 8. Kehitysvammaisten palveluseteli

### 8.1 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Kehitysvammaisten asumispalvelujen palveluseteli on tarkoitettu kehitysvammalain mukaiseen tarvittaessa ympärivuorokautiseen asumiseen. Palveluseteli sisältää kokonaisvaltaisesti tarvittaessa ympärivuorokautiset palvelut ja tarvittavan ohjauksen, avustamisen, hoidon ja toimintakyvyn tukemisen.

Palvelusetelin taso määräytyy sääntökirjassa olevien perusteiden mukaan.

Palveluseteli ei sisällä:

- asumiskustannuksia mm. vuokraa
- aterioiden kustannuksia
- lääkkeitä
- hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- vaatteita tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- lomamatkoja
- terveydenhuoltoa, esim. terveyskeskusmaksut
- sairaala- ja laitoshoidon
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- erillistä työ- ja päivätoimintaa
- asunnon irtaimistoa kuten huonekaluja, verhoja, valaisimia ja liinavaatteita

Mikäli saattohoito tai vierihoito vaatii ylimääräistä resurssia tilapäisesti/ pidemmän aikaa (palvelusuunnitelma huomioiden), neuvotellaan tästä erikseen palvelusetelin myöntäneen kanssa.

Tilapäisellä asumispalvelulla tarkoitetaan lyhyttä jaksoa tarvittaessa ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköissä. Tilapäisen asumispalvelun tavoitteena on tukea kotona asuvien kehitysvammaisten ja heidän perheidensä jaksamista. Palvelu sisältää em. lisäksi vuokran, liinavaatteet sekä vaatehuoltoon liittyvät asiat sekä siivoustarvikkeet.

Aktiivinen apu tarkoittaa avustamista ja ohjausta muun muassa ruokailussa, hygienian hoidossa, siirtymätilanteissa, asioinneissa, pukeutumisessa ja muussa itsestä huolehtimisesta, hoidollisista toimenpiteistä (esim. lääkkeiden otto, ihonhoito), kodinhoidossa, kuntoutuksen tukemista (esim. fysioterapian kotiharjoitukset).

Haastava käyttäytyminen tarkoittaa fyysistä uhkaa, hoidossa ja avustamisessa vastustamista, itsensä vahingoittamista, tarkoituksellista yhteisten ohjeiden vastustamista, karkailua, sanallinen uhkailu (ei normaalina pidettävää suuttumuksen ilmaisu).

### 8.2 Palvelun tasot ja arvot

Kehitysvammaisten asumispalvelun palvelusetelillä asiakkaalle voidaan hankkia asumispalvelua ja ympärivuorokautista asumispalvelua sekä tilapäistä asumispalvelua ja ympärivuorokautista asumispalvelua. Asumispalvelulle ja ympärivuorokautiselle asumispalvelulle on määritelty palvelusetelin hintakatto, myös tilapäisen asumispalvelun

ja ympärivuorokautisen asumispalvelun palvelusetelin arvo määräytyy näiden pohjalta. Palveluntuottajan kunnalta asumispalvelusta perittävä kustannus voi olla enintään palvelusetelin hintakaton mukainen.

Asiakkaan palvelu- ja tuen tarpeen perusteella määritellään oikeus palveluasumiseen tai ympärivuorokautiseen asumispalveluun sekä tilapäiseen palveluasumiseen ja tilapäiseen ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Määrittely tehdään yhteistyössä asiakkaan ja lähiverkoston kanssa.

Mikäli asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden joko jatkuvasti tai tilapäisesti, näissä tapauksissa asumispalvelun palvelusetelin hinta määritellään yksilökohtaisesti.

### **Asumispalvelu, palvelusetelin arvo 84 e/vrk**

- Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tarvitsee avustamista ja tukea
- Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun
- Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygieni- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja/tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Asiakas ei tarvitse säännöllistä yövalvontaa, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan
- Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden käyttöä tai valvontaa

### **Ympäri vuorokautinen asumispalvelu, palvelusetelin arvo 125 e/vrk**

- Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea kaikissa arkielämän toiminnoissa
- Asiakas tarvitsee ympärivuorokautista hoitoa, huolenpitoa, ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja/tai psyykkistä apua
- Asiakkaalla voi olla lisävammoja ja -sairauksia, liikuntavammoja, haastavaa käyttäytymistä, psyykkisiä häiriöitä, kommunikoinnin vaikeuksia
- Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden

### **Erikseen määriteltävissä oleva asumispalvelu, palvelusetelin arvo yksilöllinen**

- Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden
- Asiakkaalla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan, usein haastavaa käyttäytymistä
- Avun tarve voi olla fyysistä avustamista ja/tai psyykkistä apua

### **Tilapäinen asumispalvelu, palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan edellä olevien tasojen mukaan**

Tilapäisen asumispalvelun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka tuen ja hoidon ohjauksen tarve on arvioitu. Palvelutarve määritellään samoin periaattein kuin muussakin palveluasumisessa.

Tilapäinen palveluseteli voidaan myöntää ja palvelusetelin arvo määritellä mm. seuraavissa tilanteissa:

- o omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien toteuttamiseksi
- o omaisen / läheisen hoitovastuun keventämiseksi
- o toimintakykyä ylläpitävänä, edistävänä ja kuntouttavana jaksone
- o sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen)

### **Muut palvelun hintaan vaikuttavat tekijät**

Mikäli asiakas on päivä- tai työtoiminnan palveluissa tai kokopäiväopiskelussa, hintaa alennetaan 5 % toimintapäivien osalta.

### **Palvelusetelin arvon muutokset**

Kaupunki tarkistaa palvelusetelin arvot joka toinen vuosi.

## **9. Palvelukohtaiset vaatimukset palveluntuottajalle**

### **9.1 Tilat, laitteet ja välineet**

- Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.
- Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat sopivat asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden. Tiloissa on pystytävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.
- Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä ja hän voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden ja viihtyvyyden lisäämiseksi. Tarvittaessa hoitokodin on järjestettävä asiakkaan käyttöön hoitosänky.
- Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
- Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on huolehdittava. Sisäilman laatuun kiinnitetään säännöllisesti huomiota. Kunnossapitoon on nimetty vastuuhenkilö.

### **9.2 Turvallisuus**

- Palveluyksikössä on asianmukaisesti koulutettua henkilökuntaa tarvittaessa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.
- Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymän pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.
- Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.
- Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.
- Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

### 9.3 Henkilöstö ja osaaminen

- Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Henkilöstömitoituksen ja henkilöstön työvuorojen tulee vastata asiakkaiden toimintakykyä ja tarpeita.
- Ympäri vuorokautisen asumisen yksiköissä tarvittava hoito on turvattava kaikkina vuorokauden aikoina sekä normaaliolojen poikkeustilanteissa (esim. sähkökatkokset).
- Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.
- Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.
- Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.
- Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan (mm. selkeästi määritellyt vastuut, kirjallisesti kuvatut toimintamallit, työhyvinvointisuunnitelma ja -kyselyt, kehityskeskustelut).
- Palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemus.
- Ohjaus- ja hoitotehtävissä toimivalla henkilöstöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Muulla henkilöstöllä tulee olla soveltuva koulutus ja kokemus.
- Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.
- Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon kehittämisestä - täydennyskoulutussuunnitelma.
- Henkilöstöllä on suomen kielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa.
- Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassaoleva lääkehoidon lupa.

### 9.4 Laadun hallinta

- Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.
- Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty.
- Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
- Toimintakyvyn mittareina tulee käyttää yleisesti käytettävää arviointimenetelmää. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan osana palvelusuunnitelma-prosessia.
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa, keskeiset laatutavoitteensa, laatu poikkeamat ja miten niihin reagoidaan. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Valtakunnallista vammaisten henkilöiden ympärivuorokautiset asumispalvelut -valvontaohjelmaa.

### 9.5 Palvelun sisällön vaatimukset

- Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää

sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti.

- Asiakkaalle on nimetty omahoitaja tai omaohjaaja heti asiakkaan saapuessa palveluyksikköön, ja asiakas sekä hänen omaisensa/läheisensä ovat tietoisia, kuka omahoitaja on tai ketkä ovat omaohjaajia.
- Palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan alkuun vuoden välein ja kolmannelta vuodelta eteenpäin kolmen vuoden välein, tai tarvittaessa.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan asiakkaan muuttovalmennusprosessiin.
- Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen päivittäisiin kodinomaisiin toimintoihin omien kykyjensä ja voimavarojensa mukaisesti.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan läheisen/edunvalvojan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
- Asiakasta ohjataan rahan käytössä, asioinneissa sekä seurataan käyttövarojen käyttöä.
- Asiakkaan perushoidosta ja puhtaudesta huolehditaan, terveydentilaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti osana jokapäiväistä toimintaa.
- Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja järjestää tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaille järjestetään kodin ulkopuolista vapaa-ajan toimintaa sekä virike- ja virkistystoimintaa asumisyksikössä.
- Asiakasta avustetaan hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytön ohjauksessa.

## 9.6 Ateriat

- Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Asiakkaat osallistuvat ruokahuollon suunnitteluun ja toteutukseen kykyjensä mukaan.
- Ruokailussa huomioidaan asukkaan tarvitsema erityisruokavalio tai muu yksilöllinen ruokavalio.
- Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä nesteiden ja ravinnonsaannin turvaamisesta.
- Suunnittelussa huomioidaan arki- ja juhlapyhät sekä niihin liittyvä ruokaperinne. Ruokalistat ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävissä.
- Aterioiden valmistamisesta vastaavilla on suoritettuna hygieniapassit.

## 9.7 Lääkehoito

Asukkaiden lääkehoidon suunnittelusta ja organisoinnista vastaavat asumispalveluyksikön johto ja asumispalveluyksikön lääkehuollosta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.

Lääkityksestä huolehtiminen sisältää lääkkeiden turvallisen säilytyksen, lääkkeen- jaon, jos siitä on hoito- ja palvelusuunnitelmassa asiakkaan kanssa sovittu sekä lääkkeenoton valvonnan ja vaikutusten seurannan.

Palvelusuunnitelmassa sovitaan, huolehtiiko palveluntuottaja lääkehuollosta vai asiakas itse tai omainen.

Palveluyksiköllä tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma.

Asumispalveluyksikön esimies vastaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava lääkehoidon osaaminen.

## 10. Maksukäytännöt

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista ja sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle setelin arvon.

Palveluntuottaja laskuttaa kaupungilta kuukausittain jälkikäteen asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen maksun. Laskussa tulee olla viitteenä vammaispalvelut. Laskussa ei saa olla asiakastietoja. Asiakastiedot sekä asiakkaan poissaolot esitetään erillisessä liitteessä, joka lähetetään Lapuan kaupungin perusturvakeskukseen. Asiakkaan poissaoloista on ilmoitettava alkamis- ja päättymispäivät kunnan tilastointia varten. Maksuaika on 14 vrk netto. Maksun viivästyessä kunta maksaa viivästyskorkolain mukaisen koron.

Asiakkaan poissaoloista palveluntuottaja voi laskuttaa seuraavasti:

- Tilapäinen poissaolo yhtäjaksoisesti yli viisi (5) vuorokautta, maksaa kaupunki täyden korvauksen enintään viideltä (5) vuorokaudelta siten, että ensimmäiseksi poissaolopäiväksi lasketaan lähtöpäivää seuraava päivä.
- Kuolemantapauksissa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

Palveluntuottaja voi periä pitkäaikaisesta asumisesta asiakkaalta omavastuuosuutena ateriakustannukset, ylläpitomaksun sekä vuokran. Maksua ei voi periä henkilökunnan antamasta hoivasta ja hoidosta. Suosituksena omavastuuosuuksien määristä on Lapuan kaupungin perusturvalautakunnan määrittämät maksut kehitysvammaisten palveluista.

Ylläpitomaksu voi pitää sisällään seuraavia asioita:

- Yhteisten tilojen kaapeliv-maksu, internet-yhteys, jos järjestetty
- Yhteisten tilojen päivittäinen sanomalehti, aikakauslehdet
- WC-paperit, siivoustarvikkeet, pyykinpesuaineet, pesukoneen käyttö
- Saunamaksu
- Liinavaatehuolto
- Yhteiset harrastukset ja harrastusvälineet
- Yhteiset hygienia- ja hoitotarvikkeet (esim. kertakäyttökäsineet, ensiaputarvikkeet)

Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan.

Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluseteli maksetaan vuorokaudelta. Vuorokaudella tarkoitetaan 24 tuntia. Poikkeavista ajoista sovitaan erikseen palvelusetelimyöntäjän kanssa. Tilapäisen asumispalvelun osalta palveluntuottaja voi periä asiakkaalta omavastuuosuutena aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran. Omaishoidon lakisääteisen vapaan ajalta omavastuu voi olla enintään 11,50 ” /vrk (v. 2016) sisältäen myös ateriat.

Palveluntuottaja on sitoutunut ilmoittamiinsa asiakkaalta perimiin hintoihin kuluvan vuoden ajaksi. Palveluntuottajalla on mahdollisuus hinnantarkistuksiin kerran vuodessa. Hinnantarkistusten on oltava asiakkaan kannalta kohtuullisia. Hintojen muutoksista on ilmoitettava kirjallisesti viimeistään kolme (3) kuukautta etukäteen sekä kaupungille että asiakkaalle.