

KUOPIO



IHMINEN EDELLÄ – VALINNANVAPAAUS- KOKKEILUN LAAJENNUS

Henkilökohtainen budjetti – menettelyohje (entinen
sääntökirja)

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
JOHDANTO	3
1. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän valinnanvapauskokeilu	4
2. Henkilökohtainen budjetti	4
2.1 Asiakasryhmät	5
2.2 Palvelusetelijärjestelmä yleistä	6
3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet	7
3.1 Asiakkaan asema	7
3.2 Palvelutuottajan valinta	7
3.3 Asiakkailta perittävä maksu	7
3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus	8
4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet	9
4.1 Järjestäjän asema	9
4.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet	9
4.3 Palvelusetelituottajien valitseminen ja hyväksyminen peruuttaminen	9
4.4 Palvelujen laadunvalvonta ja -hallinta	10
5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet	12
5.1 Yleiset vaatimukset	12
5.2 Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset	12
5.3 Palvelutuottajan velvollisuudet	12
5.4 Hinnoittelu	13
5.5 Henkilöstö	14
5.6 Asiakastietojen käsittely	14
5.6.1 Rekisterinpitäjä	15
5.6.2 Arkistointi	15
5.6.3 Tietoturva- ja tietosuoja	15
5.6.4 Kirjaaminen	15
6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen	16
SANASTO	17
LIITE 1. Palvelukuvaukset	19
LIITE 2. Sopimusten reunaehdot	29
LIITE 3. Hinnat	34
LIITE 4. Arkistointiohje	35

KUOPIO

Kuopion kaupunki
Perusturvan palvelualue
Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

Menettelyohje

19.12.2018

Nro
Liitenro
Dnro
Julkinen

2 (36)

JOHDANTO

Hallitus on uudistamassa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämistapaa, tavoitteenaan lisätä asiakkaiden valinnanvapautta. Tulevaisuudessa asiakas voi valita itse palveluntuottajansa kelpoisuusehdot täyttävien julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien joukosta. Valmisteluvaiheessa sosiaali- ja terveysministeriö toteuttaa valinnanvapauden eri osaluueille erilaisia palvelusetelikokeiluja, jotka ovat osa hallituksen "Palvelut asiakaslähtöisiksi"-kärkihanketta.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä on toiminut lokakuusta 2016 alkaen yhtenä viidestä valinnanvapauskokeilun kokeilualueesta. Kokeilu on toteutunut ensisijaisesti maaseutumaisella alueella perusterveydenhuollon valinnanvapauskokeiluna. Hankkeen laajennusvaiheessa 2018 on lähdetty laajentamaan palvelusetelikokeilua maakunnan muihin kuntiin ja sisällöllisesti henkilökohtaiseen budjettiin. Henkilökohtaisen budjetin osalta maakunnallinen tahto on luoda toimiva palveluohjauksen malli, jolla mahdollistetaan toiminnallisesti helppo toimintamalli sekä palvelunjärjestäjien sosiaalipalveluiden henkilöstölle, palveluita käyttäville asiakkaille, että palvelun tuottajille. Tällä menettelyohjeella palvelujen järjestäjä asettaa hyväksymiskriteerit ja muut vastaavat palveluntuottajaa velvoittavat vaatimukset Pohjois-Savon valinnanvapauskokeilun henkilökohtaisen budjetin osilta. Tässä dokumentissa kuvataan, miten kokeilussa määritellään keskeiset asiat:

- Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet
- Palvelunjärjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet
- Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet, sisältäen palveluntuottajaksi hyväksymisen ja vaatimukset tuottajana toimimiselle
- Asiakas- ja palveluohjaus

Kokeilussa mukana olevat kunnat soveltavat menettelyohjeen ehtoja ja periaatteita valinnanvapauskokeilussa. Palveluntuottajat sitoutuvat noudattamaan menettelyohjeen ehtoja ja periaatteita ennen kuin heidät hyväksytään palveluntuottajaksi kokeiluun.

Tässä menettelyohjeessa kuvatut ehdot ja periaatteet ovat voimassa kokeilun ajalla 1.1.2019 - 31.8.2019. Kokeiluun tehtäviä muutoksia ehtoihin ja periaatteisiin tehdään ainoastaan erikseen sovittaessa yhteistyössä järjestäjän ja tuottajien kanssa.

Kokeilussa toimitaan voimassaolevan lainsäädännön mukaan. Olennaisimmat lait kokeiluun liittyen ovat Sosiaalihuoltolaki, Terveysturvalaki, Vammaispalvelulaki, Kehitysvammalaki ja Palvelusetelilaki.

Tässä menettelyohjeessa sovelletaan pääasiassa Sitran laatimia sääntökirjaohjeita, muiden kokeilualueiden sääntökirjoja ja menettelyohjeita (mm. Kainuu, Siun sote ja Keski-Uudenmaan sote) sekä Ylä-Savon SOTE:n ja Kuopion kaupungin laatimia palveluseteliohjeita. Menettelyohje on tehty yhteistyössä kokeilualueen kuntien kanssa.

1. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän valinnanvapauskokeilu

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä tammikuussa 2017 alkanut palvelusetelikokeilu laajentuu alueellisesti vaiheittain ja samalla tehdään sisällöllistä laajennusta Pohjois-Savon alueelle henkilökohtaisen budjetin kokeilulla. Henkilökohtaisen budjetin kokeilurahoituksella on tarkoituksena lähteä yhtenäistämään maakunnallista toimintamallia, joka on myöhemmin sovellettavissa koko maakunnan alueelle.

Tilastokeskuksen väestöennusteen 2040 mukaisesti Pohjois-Savon väestörakenteessa on tapahtumassa merkittäviä muutoksia. Yli 75-vuotiaiden osuus lisääntyy ja etenkin yli 85-vuotiaiden osuus kasvaa merkittävästi ja samalla työikäisten väestöosuus laskee. Vanhusväestön määrän kasvu heikentää huoltosuhdetta ja alueen ikärakenne, sairastavuus sekä kustannukset vaihtelevat voimakkaasti maakunnan sisällä. (Tilastokeskus 2013; Väestöennuste kunnittain 2012–2040.)

Pohjois-Savossa on hajautettu palvelutuotanto, joten maakunnan kunnilla ja kuntayhtymillä on tahto yhtenäistää sitä palvelukokeilujen yhteydessä. Hajautettu palvelutuotanto on Suomessa yleistä, joten kokemuksista ja uusien tuotantomallien rakentamisesta voi olla hyötyä moniin muihinkin maakuntiin sote-uudistuksen astuessa voimaan.

Valinnanvapauskokeilu hankkeen valmisteluissa olivat mukana Kuopio, Suonenjoki, Siilinjärvi ja Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, alue kattaa 73 prosenttia Pohjois-Savon asukaspuhjusta. Henkilökohtaisen budjetin kokeiluun osallistuvia kuntia ovat Kuopio, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, Kaavi, Keitele, Pielavesi, Rautavaara ja Tuusniemi. Kuntien osallistuminen ei ole sitovaa, jos heillä ei esimerkiksi ole henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia asiakkaita.

Palvelusetelikokeiluilla selvitetään asiakaskokemuksia, kun asiakas itse saa valita asioiko julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottamissa sosiaali- ja terveystaloudissa. Samalla selvitetään miten valinnanvapaus vaikuttaa sote-palvelujen saatavuuteen ja laatuun sekä toimivatko tietojärjestelmämme sosiaali- ja terveystaloudien kentällä ja miten niitä voitaisiin kehittää. Lisäksi kokeilun tavoitteena on asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallien ja sähköisten välineiden toiminnan kartoitus sekä kehittäminen.

Palveluohjauksessa tavoitteena on suunnitella ja toteuttaa hyvät toimintamallit, kuten keskitetty yhteisin toimintatavoin ja periaattein toimiva palveluohjaus koko maakunnan alueella. Kokeiluun osallistuvissa kunnissa asiakas- ja palveluohjaajat hahmottavat hyvin tarjolla olevan palvelukonaisuuden ja kykenevät toimimaan tukena sekä asiakkaille että palveluntuottajille. Jatkossa palveluohjauksen henkilöstö kouluttaa muuta henkilöstöä ja kykenee tarvittaessa konsultoimaan pitkät välimatkat huomioiden, tarvittaessa myös sähköisesti/virtuaalisesti. Kokeiluilla haetaan tietoa valinnanvapausmallin jatkokehittelyyn ja siihen, miten valinnanvapaus vaikuttaa asiakkaiden toimintakykyyn ja kuntien talouteen. Uusia käytäntöjä voidaan kokeilun jälkeen jatkaa sellaisenaan osana normaalia toimintaa. Hyvät toimintamallit tunnustetaan yhdessä asiakkaiden, järjestäjän ja palveluntuottajien kanssa.

Kokeiluun liittyen kerätään STM:n toimesta tietoa kaikilta kokeiluun osallistuvilta työntekijöiltä, asiakkailta ja palveluntuottajilta. Kyselyt järjestetään syyskuun - joulukuun 2018 välisenä aikana.

Palvelusetelikokeiluissa sovelletaan voimassa olevaa palvelusetelilakia (569/2009) ja asiakasmaksulakia (734/1992). Kaikki kokeiluun osallistuvat asiakkaat ovat vapaaehtoisia.

2. Henkilökohtainen budjetti

Valinnanvapauslakiehdotuksen mukaan henkilökohtainen budjetti on järjestämisvastuussa olevan maakunnan liikelaitoksen myöntämä sitoumus korvata asiakkaalle hänen valitsemiensa palveluntuottajien palvelut maakunnan liikelaitoksen ennalta määräämään arvoon asti. Henkilökohtainen budjetti on työväline, joka mahdollistaa erityisesti paljon palveluja tarvitseville asiakkaille

asiakaslähtoisempää palvelukokonaisuuksien muodostamista. Budjetti on rahasumma, jonka avulla järjestetään yksilöllisesti asiakkaille tarvittava tuki ja palvelut. Asiakkaiden tulee pystyä joko itse tai tuettuna suunnittelemaan ja valitsemaan omat palvelunsa.

Kokeilussa palvelunjärjestäjän ammattilaiset määrittelevät ketkä ovat oikeutettuja henkilökohtaiseen budjettiin. Viranomaispäätös perustuu asiakkaan yksilölliseen monialaisesti tehtyyn palvelutarpeenarvioon sekä hoito- ja asiakassuunnitelmaan. Tällä hetkellä sosiaali- ja terveystieteiden palveluja tarvitsevalle asiakkaalla on monia eri ammattilaisten tekemiä suunnitelmia mm. palvelu, hoito- ja kuntoutussuunnitelmia. Palvelun yhteensovittamista halutaan selkiyttää jatkossa niin, että asiakkaalle laaditaan vain yksi yhteinen asiakassuunnitelma.

Asiakassuunnitelmaan perustuen ja siihen liittyvän henkilökohtaisen budjetin päätöksen perusteella asiakas valitsee palvelun sisällön ja palveluntuottajat tai palvelun toteuttavat henkilöt. Tavoitteena on, että asiakas ottaa vastuuta omasta palvelukokonaisuudestaan henkilökohtaisen budjettinsa ja asiakassuunnitelmansa rajoissa. Kokeilun tarkoituksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus koostaa palvelunsa haluamallaan, mutta asiakkaan edunmukaisella tavalla.

Palvelunjärjestäjä tukee asiakkaita palveluntuottajien valinnassa tarkoituksena valita yhdessä asiakkaan kanssa hänelle mahdollisimman tarkoituksenmukaiset ja vaikuttavat palvelut. Kokeilussa mukana olevat kuntien palveluohjaajat perehdytetään ja koulutetaan henkilökohtaisen budjetin asiakkuuksien ja budjetin suuruuden määrittelyyn. Lisäksi palveluohjaajat perehtyvät alueelliseen palvelutarjontaan, jolloin asiakkaan ohjaus hänelle parhaiten sopiviin palvelukokonaisuuksiin mahdollistuu heti kokeilun alussa.

Henkilökohtaisella budjetilla pyritään lisäämään yritysten ja kolmannen sektorin palvelutarjontaa ja asiakkaan mahdollisuuksia osallistua palveluidensa valintaan. Tämä antaa asiakkaalle mahdollisuuden mm. hyödyntää palveluissaan erikoistuneiden pienten ja uusia innovaatioita kehittäneiden palveluntuottajien käyttämisen.

Asiakas voi valita henkilökohtaiseen budjettiin joko kaikki kokeilussa mukana olevat asiakassuunnitelmaan kuuluvat palvelut, tai vain osan niistä. Henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvat palvelut tuotetaan, joko yksityisen tai kolmannen sektorin toimijoiden palveluina. Kokeilussa asiakkaan tilille ei siirry rahaa. Hänelle myönnetään maksusitoumus henkilökohtaisen budjetin palveluista, jota hallinnoidaan järjestäjäkunnan tai -kuntayhtymän toimesta.

Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti on käytettävissä kuukausitasolla (käytettävä summa/kk) ja palvelun järjestäjän asiantuntija seuraa asiakkaan palveluiden toteutumista ja kustannuksia vähintään kuukausittain. Mikäli asiakkaan palvelunkäytössä on huomattavia poikkeamia tai asiakkaan palvelunkäyttö ei vaikuta pysyvän budjetissa, tulee palvelun järjestäjän asiantuntijan ottaa yhteys asiakkaaseen, käydä tilanne läpi ja tukea asiakasta henkilökohtaiseen budjettiin kuuluvien palveluiden valinnassa. Tarvittaessa palveluohjaaja voi tehdä asiakkaalle uuden palvelutarpeen arvion ja määrittellä uuden henkilökohtaisen budjetin, mikäli asiakkaan palvelutarve alittaa tai ylittää aikaisemmin suunnitellun budjetin. Henkilökohtaisen budjetin muuttamista voi ehdottaa asiakas, asiakkaan lähiomainen tai muu läheinen henkilö, asiakkaan laillinen edustaja, palveluntuottaja tai palvelun järjestäjä.

2.1 Asiakasryhmät

Henkilökohtaista budjetointia tullaan tässä kokeilussa soveltamaan rajatusti seuraavissa asiakasryhmissä 1) Ikääntyneet säännöllisen kotihoidon asiakkaat (Kuopio ja Ylä-Savon SOTE). Lisäksi muutamalle pienelle kunnalle on varattu optio (Kaavi, Keitele, Pielavesi ja Rautavaara), jos alueelta löytyy kokeiluun soveltuvia asiakkaita. 2) Vammaiset ja kehitysvammaiset paljon palveluita tarvitsevat henkilöt kolmessa ikäryhmässä: 0–17 v., 18–29 v. ja 30–50 v. (Kuopio, Ylä-Savon SOTE ja Tuusniemi).

Tavoitteena kokeilussa on lisätä asiakkaiden tietoisuutta muista kuin julkisen sektorin maksamista palveluista (yritykset, järjestöt ja yhdistykset toiminnoista) sekä aktivoida asiakkaita harraste- ja muuhun yhteisölliseen toimintaan. Molempien asiakasryhmien osalta tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden tietoisuutta omakustanteisista palveluista ja toiminnoista.

Henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvat hyvin monenlaiset palvelut, joista osaa on jo tuotettu nykyisessäkin palvelutarjonnassa. Kokeilussa palvelut on rajattu. I kääntyneiden palvelut; kotihoito. Vammaispalveluiden palvelut; henkilökohtainen apu. Kokeiluun osallistuvan asiakkaan voimassa olevia palvelusopimuksia ei pureta kokeilussa. Niiden kustannukset vain vähentävät asiakkaan jäljelle jäävää budjettia. Sellaiset palvelut, joita ei oli alueellisesti yksityisiltä palveluntuottajilta saatavissa jäävät kokeilussa kunnan tuotettaviksi, mutta vähentävät niin ikään asiakkaan jäljelle jäävää budjettia.

2.2 Palvelusetelijärjestelmä yleistä

Kokeilussa hyödynnetään palvelusetelijärjestelmää (Vaana entinen Smartum) niillä kokeilualueilla missä se on jo käytössä (Kuopio ja Ylä-Savon SOTE). Kokeilun muilla alueilla päätöksenteko tehdään tässä vaiheessa omien palvelusetelijärjestelmien mukaisesti, koska sähköistä palvelusetelijärjestelmää ei vielä ole alueellisesti kaikilla käytössä.

Palvelusetelijärjestelmän avulla voidaan seurata asiakkaiden budjetteja, rajoittaa, laajentaa tai kategorisoida tarpeen mukaan. Järjestelmässä voidaan esimerkiksi laatia asiakkaalle erillinen budjetti palveluittain esim. päivä- ja viriketoiminta, kotihoidon tukipalvelut, henkilökohtainen apu jne.

Palvelusetelijärjestelmän kautta hallinnoidaan myös palveluntuottajia: järjestelmällä varmistetaan ja seurataan, mitä palveluja ja millä alueilla kukin palveluntuottaja on hyväksytty palveluita tuottamaan. Järjestelmän kautta voidaan hakea hyväksytyjä palveluntuottajia, tarkastella palveluiden hintoja sekä toimipaikan aukioloaikoja.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteleistä (569/2009). Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveissa. Lakia sovelletaan yksityisten sosiaali- ja terveystalveiden hankkimiseksi. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankintaan

3. Asiakkaan asema, oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Asiakkaan asema

Kokeiluun osallistuminen on kaikille asiakkaille vapaaehtoista. Asiakkaan asema muuttuu kokeilussa, kun hän saa valita palveluidensa tuottajan myös julkisten palveluiden ja prosessien ulkopuolelta. Asiakkaiden osallistuminen kokeiluun pyritään mahdollistamaan myös pieniltä paikkakunnilta ja syrjäseuduilta.

Asiakkaan asemaan sovelletaan potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) annettuja lakeja. Pääperiaatteena on, että asiakkaan saaman palvelun saatavuus ja laatu eivät saa kärsiä kokeilun aikana.

Asiakkaan päätös palveluista perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön. Jos asiakas on tyytymättömän viranomaisen tekemään hallinnolliseen päätökseen palveluistaan, on hänellä oikeus valittaa päätöksestään. Palvelupäätöksen mukana tulevat ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaali-asiainmies antaa tarvittaessa neuvontaa muutoksenhaussa. Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta palveluja järjestävälle kunnalle tai kuntayhtymälle ja/tai tehdä kantelu Itä-Suomen aluehallintoviranomaiselle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Asiakas ilmoittaa palveluihin liittyvät reklamaatiot suoraan palveluntuottajalle, joka lähettää ne tiedoksi palvelunjärjestäjälle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja järjestäjäkunnalle tai kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

3.2 Palveluntuottajan valinta

Kokeiluun osallistuvat asiakkaat saavat tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella valita itselleen parhaimmin soveltuvat palvelut ja palveluntuottajat. Asiakkaat valitsevat tuottajat yksityisen sekä kolmannen sektorin toimijoista, sillä edellytyksellä, että tuottajat on hyväksytty palveluntarjoajiksi tässä asiakirjassa mainituin kriteerein.

Jos asiakas ei halua joitain palveluita henkilökohtaiseen budjettiinsa, niin kyseinen palvelu tuotetaan asiakkaalle kuten aiemminkin. Tällä palvelulla on käytössä olevaa henkilökohtaista budjettia vähentävä vaikutus.

3.3 Asiakkailta perittävä maksu

Palveluntuottajat määrittelevät itse palveluidensa hinnat. Hinnat tulee esittää niin selkeästi järjestäjän palvelusetelijärjestelmässä, että asiakkaalla on riittävästi tietoa valinnan tekemiseen. Nämä palvelut kustannetaan asiakkaalle myönnetyn henkilökohtaisen budjetin mukaisesti. Kokeilun aikana asiakkaan ei tarvitse huolehtia henkilökohtaisen budjetin maksullikenteestä, vaan sitä hallinnoidaan palvelunjärjestäjän toimesta.

Jos jokin henkilökohtaisen budjetin kautta tuotettava palvelu on sellainen, josta asiakas maksaisi kunnan tuottamana asiakasmaksun, asiakas maksaa palveluista järjestäjän vahvistaman asiakasmaksun palveluntuottajalle. Hinnat ovat palveluntuottajia sitovia, eikä asiakkaalta voi periä muita kuin julkisessa luettelossa esitettyjä hintoja. Palveluntuottaja ei myöskään saa periä erilisiä matkakorvauksia tai kuluja asiakkailta kokeilun aikana.

3.4 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kirjallinen sopimus

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee kirjallisen sopimuksen palveluntuottajan kanssa henkilökohtaisella budjetilla hankittavasta palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Palvelun järjestävät kunnat tai kuntayhtymät eivät ole sopimusosapuolena tässä sopimuksessa.

Sopimuksessa on sovittava ainakin seuraavista asioista; palvelun hinta ja sisältö, asiakkaan mahdollisesti maksettava omavastuuosuus, palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, palvelun peruutusehdot ja mahdolliset päättymistavat, irtisanominen, purkuehdot, poissaoloajan maksuja koskevat ehdot mm. asiakkaan yllättävä sairastuminen, hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja – mekanismi), vahingonkorvausehdot, salassapito ja vaitiolovelvollisuus sekä tietojen luovutus.

Lisäpalvelut eivät kuulu palvelujärjestäjän myöntämän palvelusetelin arvoon ja siksi asiakas maksaa ne itse. Asiakkaan omakustanteiset lisäpalvelut kirjataan asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen erilliseen sopimukseen. Asiakkaan itsensä maksamista lisäpalveluista voidaan hakea kotitalousvähennystä.

4. Järjestäjän asema, oikeudet ja velvollisuudet

4.1 Järjestäjän asema

Järjestäjä tekee päätökset kokeiluun liittyen ja soveltaa toiminnassaan tässä dokumentissa esitettyjä ehtoja ja periaatteita. Järjestäjinä toimivat Kuopion kaupunki, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, Kaavin kunta, Keiteleen kunta, Pielaveden kunta, Rautavaaran kunta ja Tuusniemen kunta.

Järjestäjällä on käytössään ajantasainen internet-sivut tai verkkopalvelu, josta löytyvät kaikki mukana olevat palveluntuottajat mm. yksiköiden osoitetiedot ja aukioloajat.

4.2 Järjestäjän oikeudet ja velvollisuudet

Järjestäjä vastaa kokeilun käynnistämisestä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. Järjestäjä hyväksyy palveluntuottajat ja pitää niistä luetteloa sekä julkaisee ajantasaiset tiedot palveluiden käyttäjille. Järjestäjä valitsee ja hyväksyy mukaan otettavat asiakasryhmät ja asiakkaat, informoi kokeilusta kuntien asukkaita sekä vastaa palveluntuottajien vertailun tiedotuksesta asiakkaan valinnan tueksi.

Kokeilun aikana järjestäjä valvoo, seuraa ja arvioi asiakkaiden henkilökohtaisen budjetin käyttöä sekä palveluntuottajia sekä palveluntuottajien palveluiden laatua. Järjestäjä selvittää asiakkaalle mm. tämän aseman henkilökohtaista budjettia ja palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat ja omavastuuosuuden määräytymisen perusteet. Asiakkaan henkilökohtainen budjetin arvo tarkistetaan, jos asiakkaan tulotiedot muuttuvat tai palveluiden tarve muuttuu.

Järjestäjän on annettava asiakkaalle tieto siitä, mitä ja mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua näihin tietoihin ja antaa asiasta tarpeellinen selitys.

Järjestäjä ei myönnä henkilökohtaista budjettia asiakkaalle, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä/edunvalvoja eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta henkilökohtaisella budjetilla tuotetusta palvelusta. Budjettia ei myöskään myönnetä, jos asiakas ei täytä palvelusetelilain käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

4.3 Palvelusetelituottajien valitseminen ja hyväksyminen peruuttaminen

Järjestäjä varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Jos edellytykset eivät täyty peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen tai jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaa ei voida hyväksyä tai järjestäjällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja

- on tehnyt konkurssin tai on konkurssimenettelyn alaisena
 - palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
 - on yrityssaneerausessa tai velkajärjestelytilassa tai hakemus velkajärjestelyyn on vireillä
 - on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
-

- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan rikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen
- on antanut virheellisiä tietoja palveluja tuottavasta yrityksestä
- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palveluntuottaja ei noudata järjestäjän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tehnyt muun vakavan virheen tai laiminlyönnin

4.4 Palvelujen laadunvalvonta ja -hallinta

Järjestäjä osallistuu tiedontuotannon sekä seurannan ja raportoinnin kehittämiseen. Ohjeistaa palveluntuottajia järjestäjän käytäntöihin ja toimintatapoihin. Järjestäjä informoi palveluntuottajaa välittömästi, jos saa tiedon sellaista muutoksista, suunnitelmista, päätöksistä tai järjestelyistä joilla voi olla olennaista vaikutusta toimintaan. Lisäksi järjestäjä tekee viranomaispäätökset.

Järjestäjällä on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palveluiden laatua, huomioiden tuotetun palvelun vaatimukset mm. henkilökohtainen apu. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan järjestäjän antamaa ohjeistusta palvelun laadun raportoinnista järjestäjälle. Järjestäjällä on mahdollisuus tarkastaa tai teettää tarkastus sen selvittämiseksi onko palveluntuottaja tuottanut palvelut tai toiminut sovitulla tavalla. Lisäksi järjestäjällä on oikeus tehdä asiakaskyselyjä asiakkaille, joille palveluntuottaja tuottaa palveluja järjestäjän myöntämällä henkilökohtaisella budjetilla.

Palveluntuottajan laadunhallinnalta edellytetään (huomioiden kuitenkin tuotetun palvelun laatu ja laajuus), että

- palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvaukset)
 - palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteet
 - palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma
 - palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava
 - palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, THL:n Vammaispalvelujen käsikirja, sekä Sairaanhoidajan käsikirja
 - palveluntuottajan toiminta perustuu Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisut 2017:6)
 - palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman, jonka tekemiseen voi tarvittaessa saada järjestäjältä apua (Valvira omavalvontasuunnitelma malli; <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>)
 - palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista
-

Palveluntuottaja tekee asiakkaan luokse tarvittaessa yhteisiä käyntejä järjestäjän ammattilaisen kanssa. Palveluntuottaja tarkistaa aina asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelu- ja maksupäätöksen sekä noudattaa niiden sisältöä. Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastytyväisyys on hyvä.

5. Palveluntuottajan asema, oikeudet ja velvollisuudet

5.1 Yleiset vaatimukset

Jotta tuottaja voidaan hyväksyä tässä kokeilussa palveluntuottajaksi, täytyy hänen täyttää palvelusetelilain (569/2009) 5 §: mukaiset yleiset ehdot ja sitoutua niitä noudattamaan. Vaatimukset laadusta ja toiminnasta ovat samat sekä yksityiselle, julkiselle ja kolmannen sektorin palveluntuottajille.

Palveluntuottaja on velvoitettu informoimaan järjestäjää mahdollisimman pian saatuaan tiedon organisaationsa, viranomaisen tai muun tahon päätöksistä, muutoksista tai järjestelyistä, joilla voi olla vaikutusta toimintaan. Lisäksi palveluntuottaja informoi järjestäjää toiminnassa tapahtuvista tai tapahtuneista poikkeavista tilanteista mm. muutokset henkilöstössä, toimitiloissa jne. Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja hyväksyy osallistumaan kohtuullisessa määrin valinnanvapausjärjestelmän kehittämiseen. Tuottajat veloitetaan vastaamaan kehittämistarpeisiin ja – toimenpiteisiin liittyviin kyselyihin sekä tuottamaan kohtuullisen määrän materiaalia ja tietoja valinnanvapaus kehittämistyön pohjaksi mm. osallistuminen mahdollisiin kehittämistyöpajoihin.

5.2 Palveluntuottajan soveltuvuusvaatimukset

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkea toimintaan sovellettavaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Täytettävä toiminnalle asetetut määräykset, veloitteet ja luvat siten kun laissa ja asetuksissa on määritetty. Palveluntuottajan tulee sitoutua järjestäjän asettamiin minimivaatimuksiin ilmoittautuessaan palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja raportoi järjestäjälle palvelutuotannosta edellytettävät tiedot määräajassa ja – muodossa. Lisäksi sitoutuu pyydettyä antamaan muita tietoja ja selvityksiä kokeilun tuloksista järjestäjälle. Seurannan tiedot ovat pääasiassa julkisia tietoja.

Palveluntuottajan toimintaa koskevat muistutukset, potilasvahinkoilmoitukset, korvausvaatimukset ja muut vastaavat selvitetään palveluntuottajan toimesta. Järjestäjä vastaa lausunnoista valvovalle viranomaiselle tai tuomioistuimelle pyydettyään selvityksen palveluntuottajalta. Kun toiminnassa edellytetään potilas- tai sosiaaliasiamiestä, toimii tässä tehtävässä palveluntuottajan potilas- tai sosiaaliasiamieheksi nimeämä henkilö.

Palveluntuottajan markkinoinnin edellytetään olevan asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja kehottaa asiakasta arvioimaan palvelukokemustaan järjestäjän tarjoamaan työvälineen tai tietojärjestelmän avulla.

Yksityisen palveluntuottajan on oltava rekisteröity ja taloudelliset edellytykset omaava toimija, osoitettava esim. verovelkatodistuksen avulla. Taloudelliset edellytykset eivät täyty jos palveluntuottaja on esim. maksukyvytön tai asetettu selvittelytilaan. Kaikkia palveluntuottajaa koskevia veloitteita sovelletaan mahdollisiin alihankkijoihin, osuuskunnan kaikkiin jäseniin ja yhteistyökumppaneihin.

5.3 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluiden tuottajan on noudatettava palvelun tuottamisessa kaikkia niiden tuotantoon asetettuja lakeja, asetuksia ja määräyksiä. Lisäksi järjestäjä asettaa tiettyjä minimistandardeja, joihin palveluja tuottavan tahon on sitouduttava hakeutuessaan palveluntuottajaksi.

Näitä asiakirjoja ovat (enintään kaksi (2) kuukautta vanhat hyväksytään)

- Ajantasainen kaupparekisteriote tai jäljennös elinkeinoilmoituksesta
 - Jos hakijana on yhtiö, muu yhteisö tai säätiö, jäljennös yhtiösopimuksesta, yhtiöjärjestyksestä tai säännöistä
-

- Omavalvontasuunnitelma
- Toimintasuunnitelma
- Oikeaksi todistettu kopio vastuuvakuutuksesta / potilasvakuutuksesta
- Verohallinnon todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Oikeaksi todistettu kopio aluehallintoviranomaisen toimiluvasta tai ilmoituksesta
- Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen rekisteriin merkitsemisestä
- Henkilöstölomake nimikkeineen ja koulutustietoineen
- Rikostaustaote lapsiperheissä työskenteleviltä
- Hintaliite
- Selvitys alihankkijoista alihankkijoita käyttäviltä palveluntuottajilta
- Lääkehoitosuunnitelma lääkehoitoa antavilta palveluntuottajilta
- Toimintakertomus (sisältää reklamaatiot ja palautteet ja niistä aiheutuneet toimenpiteet)

Palveluiden hyväksymisestä vastaa järjestäjä. Mahdollisia henkilökohtaiseen budjettiin soveltuvia palveluita on luokiteltu alla olevaan taulukkoon (TAULUKKO 1). Huomioitava että tässä kokeilussa mukana on rajatut palvelut, jotka laitettu tummemmalla tekstillä. Kokeiluun kuuluvien tuotteiden palvelukuvaukset (LIITE 1).

TAULUKKO 1. Esimerkkejä palveluista, joita voidaan tuottaa henkilökohtaisella budjetilla.

Koti-, omaishoito ja henkilökohtaisen avun palvelut	Päivä- ja viriketoiminta	Tukipalvelut	Terapia- ja kuntoutuspalvelut
Kotihoito Kotisairaanhoido Omaishoidon vapaat Henkilökohtainen apu Tukihenkilötoiminta Tulkkaukspalvelut Perheohjaus	Harrastetoiminta Päivätoiminta Työtoiminta Liikunta ja ulkoilu Kulttuuritoiminta Kerhotoiminta Päiväkeskus Kuntouttava työtoiminta	Siivousapu Ruokapalvelut Kuljetuspalvelut Asiointipalvelut Turvapalvelut Pesupalvelut Vaatehuolto Sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut	Fysioterapia Toimintaterapia Puheterapia Ravitsemusterapia Kotikuntoutus Jalkahoito Etäkuntoutus Kuntouttava lyhytaikaisjakso Laitoskuntoutus

5.4 Hinnoittelu

Henkilökohtainen budjetti arvioidaan asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti. Kokeilussa henkilökohtaisen budjetin arvon määrittämiseen sovelletaan nykyisiin palveluihin perustuvaa hinnoittelumallia. Järjestäjäkunnat määrittävät kokeiluun osallistuvilla asiakkaille henkilö-

kohtaisen budjetin arvon, johon sisältyvät kaikki henkilökohtaiseen budjettiin sovitut palvelukonaisuudet. Hinnittelun perusteena ovat palvelun järjestäjäkuntien oman tuotannon kustannukset. (Hinnasto LIITE 2)

Kukin palveluntuottaja määrittelee itse tuottamiensa palvelujen hinnat. Hinnat ovat palveluntuottajia sitovia, eikä asiakkaalta voi periä muita kuin julkisessa luettelossa esitettyjä hintoja. Asiakas maksaa henkilökohtaisella budjetilla järjestetyistä palveluista, mm. kotihoito, omavastuuosuutena asiakasmaksulaisissa (734/1992) määritellyt maksut. Tulosidonnainen omavastuu määritetään henkilökohtaisen budjetin arvoa laskettaessa, ja jonka palveluntuottaja perii asiakkaalta. Kokeiluun osallistuvan asiakkaan henkilökohtainen budjetti on voimassa enintään kokeilun loppuun saakka.

5.5 Henkilöstö

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kulloinkin voimassa olevia virka- ja työehtosopimuksia sekä työläinsäädäntöä. Tuottajalla pitää olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittava henkilöstö. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä pätevyydestä, riittävästä ammattitaidosta, työturvallisuudesta, työterveydenhuollosta sekä täydennyskoulutusveloitteen toteutumisesta. Palveluntuottajien palveluksessa toimivien lääkäreiden, sairaanhoitajien, terveydenhoitajien, sosiaaliohjaajien, lähi- ja perushoitajien sekä muiden sitä edellyttävien henkilöiden tulee olla Valviran rekisteriin merkityt terveyden- tai sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuusvaatimuksia sekä tietoturva- ja tietosuojaohteita. Vaitiolovelvollisuus jatkuu vaikka sopimus päättyisikin.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan että palveluntuottaja tai sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteriä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukiaseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita palvelun tuottamiseen on siitä ilmoitettava järjestäjälle. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

5.6 Asiakastietojen käsittely

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen arkaluonteisuus ja salassapitovelvollisuudet huomioiden tietojen käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Asiakas- ja potilastietojen käsittely edellyttää hoitosuhdetta tai muuta asiallista yhteyttä tietojen käsittelyyn.

Keskeisimmät lait jotka määrittelevät ja ohjaavat asiakastietojen tiedonhallintaa ovat henkilötietolaki (523/1999), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/23007), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015), julkisuuslaki (621/1999) sekä arkistolaki (831/1994). Terveydenhuollon erityislainsäädännön lisäksi keskeinen säädös on sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009) sekä EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU)2016/679.

Palveluntuottaja vastaa, että henkilöstö noudattaa voimassa olevia säädöksiä ja määräyksiä sekä erityistä huolellisuutta asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä. Asiakirjojen käsittelyssä tulee noudattaa samoja periaatteita mitä järjestäjän omassa toiminnassa syntyvien asiakirjojen osalta ohjeistetaan.

Mikäli järjestäjä joutuu rekisterinpitäjänä korvaamaan henkilötietolain 47 §:n perusteella vahinkoja palveluntuottajan toiminnasta on järjestäjällä oikeus periä maksetut korvaukset palveluntuottajalta.

5.6.1 Rekisterinpitäjä

Sosiaali- ja terveystieteissä käsiteltävät asiakas- ja potilastiedot ovat henkilötietolain tarkoittamia henkilötietoja. Palvelun järjestävä kunta on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Asiakirjat jotka syntyvät palvelusetelillä järjestettävässä ja toteutettavassa palvelussa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, kunta rekisterinpitäjänä vastaa viime kädessä niiden käsittelystä ja arkistonnista.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän rekisteriselöksen palvelun tuottamiseen tarkoitettussa toimitilassa.

Henkilötietojen käsittelyn lain- ja asianmukaisuudesta vastaa jokainen tietoja käsittelevä henkilö.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyynnön tai korjaamisvaatimus esitetään rekisterinpitäjäkunnan ohjeistuksen mukaisesti. Rekisteröidyllä on oikeus käyttää tarkastusoikeuttaan maksutta kerran vuodessa.

5.6.2 Arkistointi

Palveluntuottajan on viimeistään palvelutapahtuman päättyessä toimitettava asiakas- ja potilastiedot rekisterinpitäjälle arkistoitavaksi. Palveluntuottajan jotka eivät käytä rekisterinpitäjän potilas-/asiakastietojärjestelmiä on luovutettava palvelun järjestäjälle kaikki asiakasta koskevat asiakasasiakirjat paperisessa muodossa. Palveluntuottajan on poistettava asiakkuuden päättyttyä kaikki asiakasta koskevat tallenteet ja asiakirjat omista järjestelmistä joita palveluntuottaja ei enää toiminnassaan tarvitse. Asiakassuhteen päättyessä palvelusta syntyvät manuaaliset asiakirjat tulee toimittaa rekisterinpitäjälle ohjeiden (LIITE 3) mukaisesti arkistoitavaksi.

5.6.3 Tietoturva- ja tietosuojaja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevia säädöksiä henkilötietojen käsittelystä, salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietoturvasta ja tietosuojasta. Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan soveltuvin osin palvelun järjestäjän tietoturva- ja tietosuojaohjeistusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on tarpeellista. Tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ovat aina henkilökohtaisia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan henkilöstönsä osalta samoja tietosuojaperiaatteita kuin palvelun järjestäjä. Palveluntuottajalla tulee olla nimettynä tietosuojavastaava.

5.6.4 Kirjaaminen

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista (254/2015) edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan välittömästi palveluiden järjestäjälle asiakkaan hoidossa tapahtuneet asiakassuunnitelmaan vaikuttavat muutokset ja keskeytykset, joita ovat esimerkiksi sairaalassa olo, lomajaksot, muut poissaolot ja palveluiden päättymisen tarve.

Mikäli palvelusetelituottajaksi vahvistettu toimijalla on käytössään palveluiden järjestäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmää, voidaan hänelle antaa oikeus asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöön myös palvelusetelitoiminnassa.

6. Seuraamukset sääntörikkomuksista ja hyväksymisen peruminen

Palveluntuottajan rikkoessa tämän dokumentin periaatteita ja ehtoja, on palvelun järjestäjällä oikeus käyttää seuraavia oikaisukeinoja:

Huomautus

Kirjallinen huomautus palvelun tuottajalle, jos:

- Palveluntuottajan laatu palveluissa poikkeaa sovitusta
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottaja ei noudata kokeilun periaatteita ja ehtoja

Palveluntuottajan on korjattava tilanne välittömästi huomauksen saatuaan.

Varoitus

Mikäli palveluntuottaja ei ole 14 vuorokauden kuluessa järjestäjän huomautuksesta korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta. Järjestäjällä on oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus.

Hyväksyminen peruuttaminen

Järjestäjällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen tämän asiakirjan kohteena olevan kokeilun osallistumisesta ja peruuttaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli;

- Palveluntuottaja ei ole korjannut ensimmäisen kohdan mukaista tilannetta järjestäjän varoituksesta huolimatta 14 vuorokauden sisällä varoituksen saamisesta.
 - Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan niiden eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa joutua asetetuksi selvitystilaan.
 - Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on lainvoimaisella tuomiolla tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
 - Palveluntuottaja ei kykene muuttamaan toimintaansa palveluiden järjestäjän tekemien kohtuullisten päivitysten mukaiseksi 60 päivän kuluessa järjestäjätehon kyseistä päivitystä koskevasta lainvoimaisesta päätöksestä.
 - Palveluntuottaja kieltäytyy vastaanottamasta valinnan tehnyttä asiakasta tai ohjaa asiakasta aktiivisesti valitsemaan jonkun muun kyseessä olevia palveluja tuottavan toimijan.
-

SANASTO

- Asiakas** Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö, joka osallistuu kokeiluun. 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. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).
- Asiakasmaksu** Potilaalle tuleva maksu, joka on vastaava kuin järjestäjäkunnan omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu.
- Asiakas- ja palveluohjaus** Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Palveluohjaaja huolehtii asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta sekä huolehtii, että asiakkaan asiat etenevät suunnitelman mukaisesti. Lisäksi palveluohjaus sisältää neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat sekä hyvinvointia ja osallisuutta edistävät palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
- Asiakassuunnitelma** Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty palvelusuunnitelma asiakkaan tarvitsemista palveluista. Palvelusuunnitelmaa kutsutaan tässä HB-kokeilussa asiakassuunnitelmaksi.
- Asiakkaan valinta** Asukkaasta tulee palveluntuottajan asiakas, kun hän on valinnut palveluntuottajan omakseen järjestäjän ylläpitämässä sähköisessä valintajärjestelmässä tai palveluntuottajan toimipisteessä. Järjestäjä maksaa tuottajalle valinnan tehneiden asiakkaiden palveluiden käyttöön määräytyvät asiakassuunnitelman mukaiset kustannukset.
- Henkilökohtainen budjetti** Henkilökohtainen budjetti tarkoittaa asiakkaalle annettua rahaa, jolla hän voi hankkia tarvitsemansa tuen ja palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan taholta. Henkilökohtainen budjetti perustuu avun ja tuen tarpeiden arviointiin.
- Palvelunjärjestäjä** Palveluista järjestämävastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä.
- Ostavastuuosuus** Se osuus palveluntuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämä palvelusetelin arvo ei kata, joka jää asiakkaalle maksettavaksi. Ostavastuuosuudesta ei myönnetä kotitalousvähennystä. Määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi palvelunjärjestäjälle.
- Palveluntuottajaksi listautuminen** Kokeiluun ilmoittautuminen edellyttää, että palveluntuottaja täyttää järjestäjän eli kunnan/kuntayhtymän asettamat kokeilukohtaiset edellytykset ja vähimmäisvaatimukset.
- Palveluseteli** Sitoumus, jolla järjestämävastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäänteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja toimintaa ohjaa palvelusetelilaki (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)
- Palveluntuottaja** Palvelujen tuottajaksi listautunut yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat, jotka täyttävät kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa
-

Yksikkö

laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa palveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

LIITE 1. Palvelukuvaukset

HENKILÖKOHTAINEN APU

Tämän palvelukuvauksen tarkoituksena on kuvata henkilökohtaisella budjetilla järjestettäväksi palveluksi soveltuvan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sisältöjä ja periaatteita palveluntuottajien velvoitteiden näkökulmasta.

Henkilökohtainen apu voidaan tuottaa järjestäjän omana toimintana, ostopalveluna, työnantajamallia käyttäen tai henkilökohtaisella budjetilla. Henkilökohtaisen avun eri järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa sekä muihin vammaispalvelulain, kehitysvammalain ja muun sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin. Tämä palvelukuvaus on laadittu henkilökohtaisella budjetilla tuotetun henkilökohtaisen avun laadun, turvallisuuden, saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden takaamiseksi. Palvelukuvauksen velvoitteet ja ehdot koskevat myös nykyisellä palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Palvelukuvaus pyrkii takaamaan, että järjestäjän ja palveluntuottajan välinen dialogi vahvistuu, henkilökohtaiseen apuun liittyvä innovointi lisääntyy ja osaaminen kehittyy. Lisäksi se auttaa asiakasta ja palveluntuottajaa sopimaan palvelujen tuottamiseen liittyvistä sisällöllisistä kysymyksistä.

Tässä palvelukuvauksessa määriteltyjen palvelukohtaisten edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjan yleisissä ehtoissa kuvatut edellytykset.

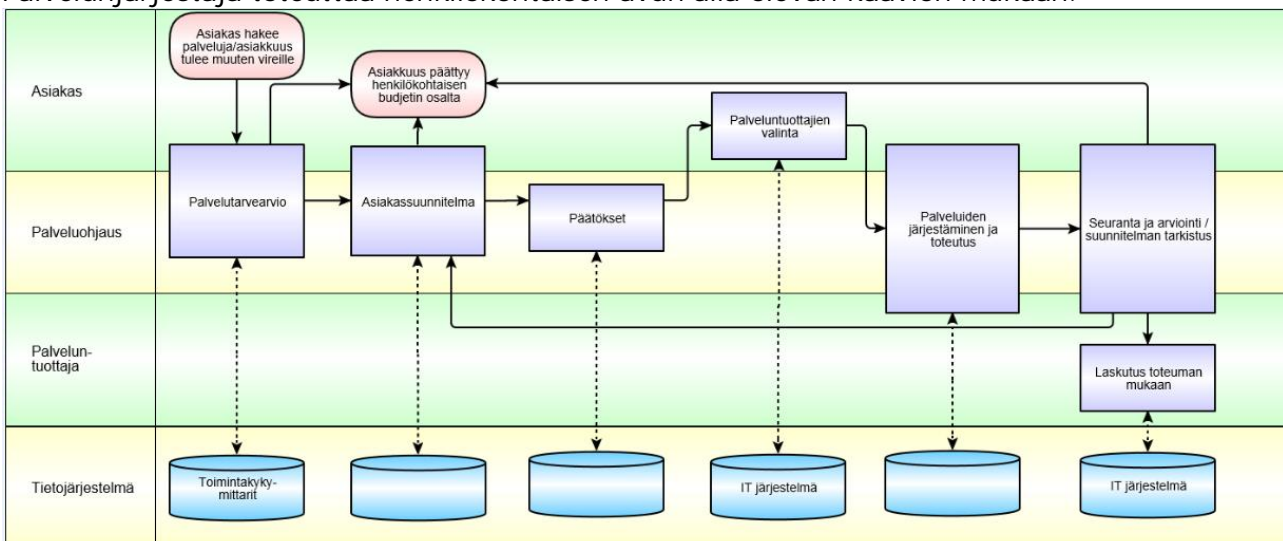
Henkilökohtaisen avun tarkoitus ja tavoitteet

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättömään ja toistuvaan toisen henkilön avun tarpeeseen, joka ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtainen apu on avustamista päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Henkilökohtaista apua toteutetaan niin kotona kuin kodin ulkopuolella mahdollistaen vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on mahdollistaa mahdollisimman itsenäisen elämän ja omaehtoisen toiminnan toteutuminen vaikeavammaiselle henkilölle.

Prosessikuvaus

Palvelunjärjestäjä toteuttaa henkilökohtaisen avun alla olevan kaavion mukaan.



KUVA 1. Prosessikuvaus

Henkilökohtaiseen apuun liittyvät ehdot

Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat

Tämän palvelukuvauksen mukaista henkilökohtaisella budjetilla järjestettävää henkilökohtaista apua järjestetään kaikenikäisille vaikeavammaisille henkilöille, joilla on voimavaroja ja kyky määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Palveluntuottajan tulee tuottaa tämän palvelukuvauksen mukaista palvelua kaikille niille henkilöille, joiden kanssa palvelunjärjestäjä on sopinut henkilökohtaisen avun tuottamisesta henkilökohtaisella budjetilla.

Palvelujen sisältö

Henkilökohtaista apua järjestetään palvelusuunnitelman ja viranhaltijan päätöksen mukaisesti.

Avustamistehtäviä ovat

- päivittäiset toiminnot
 - Liikkuminen
 - Pukeutuminen
 - Henkilökohtainen hygienia
 - Vaate- ja ruokahuolto
 - Kodin siisteys
 - asiointi
- työ ja opiskelu
- harrastustoiminta
- yhteiskunnallinen osallistuminen
- sosiaalinen vuorovaikutus

Henkilökohtaisella avulla tuetaan avustettavan suoriutumista yllä olevista avustustehtävistä. Avustettava osallistuu aina avustus tehtäviin, kuten kotiaskareisiin ja asiointiin.

Työ, opiskelu ja koulunkäynti

Henkilökohtaiseen apuun kuuluu avustaminen työssäkäynnissä sekä opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvissä toimissa. Työssäkäynnin avustaminen voi pitää sisällään esimerkiksi avustamista matkustamisessa, työpaikalla liikkumisessa, paperien ja työvälineiden käsittelyssä sekä muistiinpanojen tekemisessä. Annettava apu työpaikalla kattaa myös avustamisen työajalla tapahtuvissa päivittäisissä toimissa ja kommunikoinnissa. Koululaiselle annettava apu voi kattaa esimerkiksi kotitehtävissä avustamisen kouluajan jälkeen.

Koti- ja ulkomaan matkat

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös muualle Suomeen ja ulkomaille suuntautuvien loma- ja työmatkojen ajaksi. Ulkomaanmatkoille tarvittavasta henkilökohtaisesta avusta ja siihen liittyvistä korvauksista tulee sopia etukäteen asiakkaan, järjestäjän ja palveluntuottajan kesken. Vammaispalvelulain mukaan kunnan tulee korvata avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset korvaukset.

Harrastukset, yhteiskuntaan osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen

Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua avustettavan harrastuksissa mukana oleminen, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen sekä sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen. Lisäksi henkilökohtainen apu voi olla puuttuvina aisteina toimimista kuten ympäristön kuvailua.

Palvelut, jotka eivät kuulu henkilökohtaisella budjetilla järjestettävään henkilökohtaiseen apuun

Henkilökohtaisella budjetilla järjestettävään henkilökohtaiseen apuun eivät kuulu toimet, joiden toteuttaminen edellyttää pääasiassa lääketieteellisin perustein toteutettavaa hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja jonka toteutuksessa tarvitaan ammattikoulutuksen saanutta henkilöä (esim. kotihoidon tehtävät). Henkilökohtainen apu voi sisältää asiakkaan ohjauksessa ja valvonnassa tapahtuvia toimia, kuten lääkkeiden ottamista, itsehoitotasoista haavanhoitoa ja käytössä olevien apuvälineiden sekä laitteiden käytön avustamista.

Palvelujen toteuttaminen

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan henkilökohtainen apu palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tukien. Palvelusuunnitelmassa ei kuitenkaan tarkenneta kaikkia avustajan toimenkuvaan liittyviä asioita. Tämän vuoksi avustajan toimenkuva tulee käydä läpi ennen palvelun aloittamista asiakkaalle. Palveluntuottajan tulee käydä läpi avustajan tehtävät ennen palvelun aloittamista asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä että avustamistehtävät ovat palvelusuunnitelman ja viranomaispäätöksen mukaisia.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä päättää avun toteutustavan, ajankohdan ja paikan. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja kirjaaminen

Järjestäjä vastaa henkilökohtaisen budjetin palveluihin liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja heidän läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien. Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta sen toteutumisesta omalle asiakasohjaajalleen.

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkailleen antamista palveluista järjestäjän kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti sekä pyydettyinä. Palveluraportissa palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen päivämäärät, kellonajat tunnin tarkkuudella ja mahdolliset lisätiedot raportoiduista palvelutapahtumista. Raportoituja tietoja voidaan verrata asiakkaan henkilökohtaisen budjetin saldoon. Palveluntuottajalla on raportointia tehdessään mahdollisuus lähettää järjestäjälle palvelutapahtumaa koskevia lisätietoja tai palautetta. Asiakkaan tulee voida hyväksyä ennakolta palveluntuottajan raportoidut tiedot.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuhenkilö, joka vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta alueellaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.

Avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Henkilökohtaisilta avustajilta ei edellytetä tiettyä koulutusta tai muodollista pätevyyttä. Työn vaatavuus kuitenkin vaihtelee ja työ saattaa vaatia erityisosaamista. Henkilökohtaisen avun asiakkaina on eri tavoin vaikeavammaisia henkilöitä. Avustaminen tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, minkä vuoksi avustajalta edellytetään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja hienotunteisuutta asiakkaan intiimeissäkin asioissa. Lisäksi edellytetään kykyä kuunnella asiakkaan tarpeita ja toimia hänen tarpeidensa mukaisesti. Avustajilta edellyte-

tään vähintään avustamisen perustaitoja, apuvälineiden tuntemusta ja kansalaistaitoja hätätilanteissa. Tämän lisäksi avustajien tulee kyetä toimimaan vaikeavammaisten lasten ja aikuisten kanssa muun muassa siten, että avustajat kykenevät vaikeavammaisen henkilön fyysisen motoriikan hallintaan sekä vaikeimmissa tilanteissa eleiden ja tunnetilojen tulkintaan.

Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että asiakasta avustavilla avustajilla on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Mikäli avustettavan henkilön äidinkieli on joku muu kuin suomi, tulee kommunikointiratkaisut olla kuvattuna palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin palvelusuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Mikäli asiakkaan avustaminen edellyttää ajokorttia, tulee tämä mainita asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Mikäli ajokortti tarvitaan, tulee palveluntuottajan huolehtia, että asiakkaan avustajalla/avustajarinkiin kuuluvilla henkilöillä on ajokortti.

Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakasta koskevissa kaikissa asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia avustajiensa perehdyttämisestä avustajatyöhön.

Palveluntuottajan toimintaympäristö

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä [esim. testauttamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)].

Jos avustettavalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioita voi neuvotella järjestäjän kanssa.

Toimintaan liittyvät hoitotarvikkeet ja työvälineet

Avustettava vastaa hänen henkilökohtaiseen palveluunsa tarvittavista työvälineistä. Mikäli avustettava tarvitsee hoitotarvikkeita, ne ovat avustettavan itsensä tai järjestäjän hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja välineistä. Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

PÄIVÄTOIMINTA

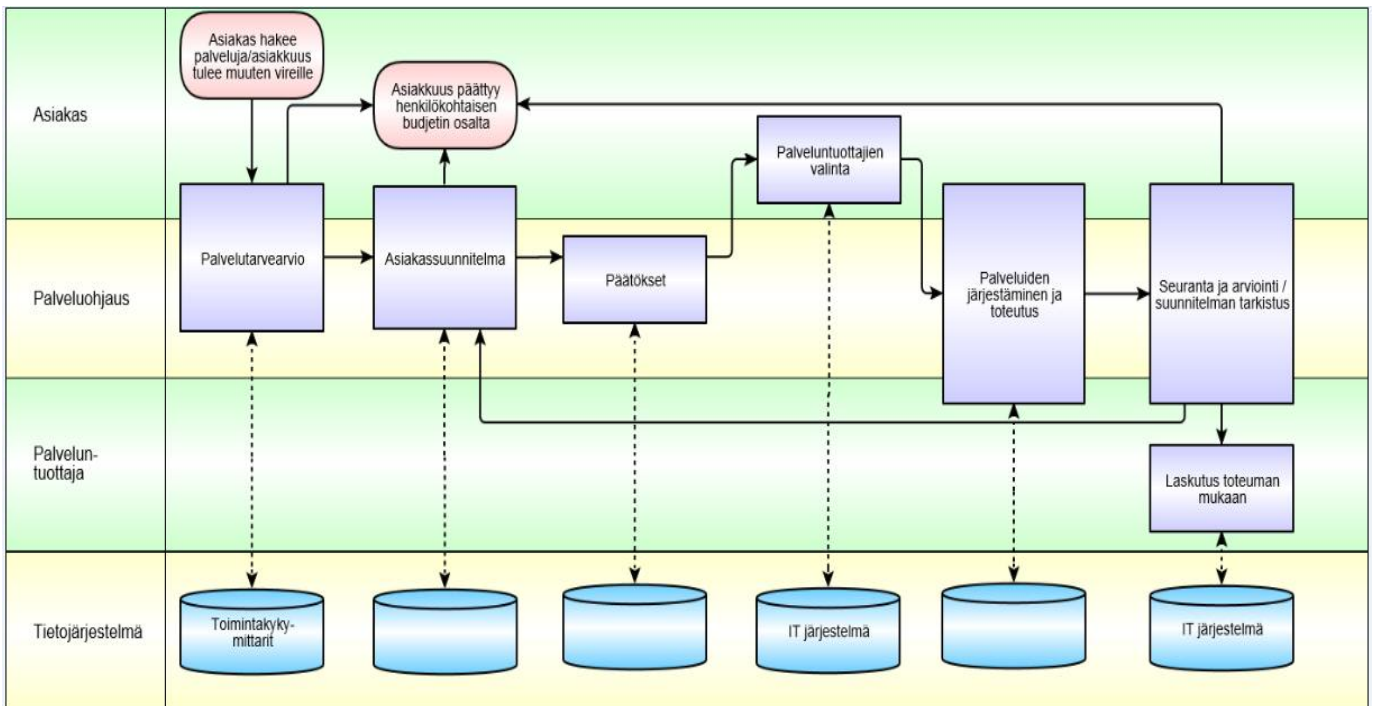
Tämä palvelukuvaus kuvaa Kuopion kaupungin palvelusetelillä järjestettävän kehitysvammaisten ja vammautuneiden asiakkaiden päivätoimintaa. Päivätoiminta on vammaispalvelulain, kehitysvammaisten erityishuoltolain ja uuden sosiaalihuoltolain mukaista. Palvelukuvauksessa on kuvattu päivätoiminnan sisältöjä ja periaatteita palveluntuottajien velvoitteiden näkökulmasta.

Päivätoimintaa voidaan tuottaa järjestäjän omana toimintana ja ostopalveluna. Palvelukuvaus on laadittu päivätoiminnan laadun, turvallisuuden, saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden takaamiseksi. Palvelukuvauksen velvoitteet ja ehdot koskevat kaikkia tuotteita. Palvelukuvaus takaa, että järjestäjän ja palveluntuottajan välinen dialogi vahvistuu, päivätoimintaan liittyvä innovointi lisääntyy ja osaaminen kehittyy. Lisäksi se auttaa asiakasta ja palveluntuottajaa sopimaan palvelujen tuottamiseen liittyvistä sisällöllisistä kysymyksistä. Palvelukuvauksessa määriteltyjen palvelukohtaisten edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjan yleisissä ehtoissa kuvatut edellytykset.

Päivätoiminnan tarkoitus ja tavoitteet

Päivätoiminta on tarkoitettu kehitysvammaisten ja vammautuneiden asiakkaiden osallisuutta edistäväksi sosiaalisesti kuntoutukseksi. Päivätoiminta on asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti suunniteltua kuntoutuksellista ja virikkeellistä toimintaa. Päivätoiminnan keinoin vahvistetaan asiakkaan taitoja, joita kaikkia kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminta vahvistaa asiakkaan sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta.

Prosessikuvaus Päivätoiminta



Päivätoimintaan liittyvät ehdot

Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat

Palvelukuvauksen mukaista järjestettyä päivätoimintaa järjestetään kehitysvammaisille ja vammautuneille henkilöille. Palveluntuottajan tulee tuottaa tämän palvelukuvauksen mukaista palvelua kaikille niille henkilöille, joiden kanssa palvelunjärjestäjä on sopinut päivätoiminnan tuottamisesta.

Palvelujen sisältö

Päivätoimintaa järjestetään palvelusuunnitelman ja viranhaltijan päätöksen mukaisesti sekä huomioiden osallisuutta edistävän toiminnan laatukriteerit (KVANK). Asiakkaalle annettava arjen tuki on:

- o tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
- o tuki muutoksiin ja siirtymä vaiheisiin
- o tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
- o tuki opintoihin pääsemiseen
- o tuki itsenäisyyteen
- o tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin
- o tuki ammatillisiin opintoihin

- o tuki itseilmaisuuksiin ja luovuuteen
- o tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
- o tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Päivätoiminnalla tuetaan asiakkaan sosiaalista vuorovaikusta ja osallisuutta yllä olevia laatukriteereitä toteuttamalla.

Ateriapalvelut ja kuljetuspalvelut

Asiakkaalta voidaan periä ateriapalveluista sosiaali- ja terveydenhuollon lakiin ja asetuksiin perustuvat asiakasmaksut. Alle 16-vuotiaiden osalta ei asiakasmaksuja peritä asiakkaalta. Kuljetuspalvelut ovat erityishuoltolain perusteella asiakkaalle ilmaisia.

Yhteiskuntaan osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen

Osallisuutta edistävä päivätoiminta tukee asiakkaan arjen tarpeita niin, että asiakasta tuetaan osallistumaan yhteiskunnan toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Palvelut, jotka eivät kuulu päivätoimintaan

Henkilökohtaisella budjetilla järjestettävään päivätoimintaan eivät kuulu asiakkaan vapaa-ajan tukeminen harrastusten, asiointien (esim. kampaamo-parturi), terveydenhuollon tarkastusten tai seurantojen osalta.

Palvelujen toteuttaminen

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan päivätoimintaa palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tukien. Palvelusuunnitelmassa ei kuitenkaan tarkenneta kaikkia päivätoimintaan liittyviä asioita. Tämän vuoksi päivätoiminnan sisältö tulee käydä läpi ennen palvelun aloittamista asiakkaalle ja läheiselle. Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaalle tarjottu päivätoiminta yhdessä asiakkaan ja läheisen kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että päivätoiminta on järjestetty palvelusuunnitelman ja viranomaispäätöksen sekä asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottaja ja asiakas sekä läheinen sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan ja läheisen kanssa tehtävä yhteistyö on suunniteltua, turvallista ja luotettavaa.

Palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja kirjaaminen

Järjestäjä vastaa päivätoiminta palveluihin liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja heidän läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien. Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta sen toteutumisesta omalle ohjaajalleen. Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkailleen antamista palveluista järjestäjän kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti sekä pyydettyä. Palveluraportissa palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen päivämäärät, kellonajat tunnin tarkkuudella ja mahdolliset lisätiedot raportoiduista palvelutapahtumista. Palveluntuottajalla on raportointia tehdessään mahdollisuus lähettää järjestäjälle palvelutapahtumaa koskevia lisätietoja tai palautetta. Asiakkaan tulee voida hyväksyä ennakolta palveluntuottajan raportoidut tiedot.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuuhenkilö, joka vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta alueellaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että päivätoiminnan työntekijä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen, joka soveltuu erityisryhmän kanssa työskentelyyn. Työntekijältä, joka työskentelee alle 18-vuotiaiden päivätoiminnan asiakkaiden kanssa, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkinnon lisäksi on päivätoiminnan työntekijällä tarpeellista olla osaamista vaikea vammaisista henkilöistä, korvaavista kommunikaatiokeinoista ja autismitietoon kuuluvista henkilöistä.

Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että työntekijällä on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Mikäli päivätoiminnan asiakkaan äidinkieli on joku muu kuin suomi, tulee kommunikointitratkaisulla kuvattuna palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin palvelusuunnitelmassa kuvatulla tavalla. Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakasta koskevista kaikissa asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijän perehdyttämisestä asiakkaan päivätoimintaan.

Palveluntuottajan toimintaympäristö

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä [esim. testauttamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)]. Palvelusuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella järjestäjän kanssa. Palveluntuottaja on ottanut ryhmä- tai vastuuvakuutuksen päivä- ja työtoiminnan asiakkaille.

Toimintaan liittyvät hoitotarvikkeet ja työvälineet

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan henkilökohtaiseen palveluunsa tarvittavista työvälineistä, ellei asiakkaan kuntoutustaho niitä järjestä. Mikäli päivätoiminnan asiakas tarvitsee hoitotarvikkeita, ne ovat palvelunjärjestäjän hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja välineistä. Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

KOTIHOITO

Yleistä

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä sekä antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa ja huolenpitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta tuetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan kotona asumisen tukemiseen. Jos asiakas ei kykene selviytymään itsenäisesti tai ohjattuna päivittäisistä toiminnoista, kotihoito avustaa niissä asiakasta. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja. Palveluntuottaja tekee hoitosuunnitelman jokaisesta asiakastaan.

Prosessiprosessi

Asiakas ohjautuu kotihoitoon, kun palvelunjärjestäjän asiakas- ja palveluohjaus on tehnyt asiakkaalle palvelutarpeenarvioinnin ja todennut, että palvelun myöntämisperusteet täyttyvät. Muissa tilanteissa asiakkaalle kerrotaan omakustanteisista palveluista, kolmannen sektorin toiminnasta ja muista ensisijaisista palveluista.

Kotihoidon ei myönnetä henkilökohtaisella budjetilla, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät ole kykeneviä ottamaan vastuuta henkilökohtaisella budjetilla tuotetusta palvelusta.

Asiakas- ja palveluohjaus kirjaa palvelutarpeenarvioinnin perusteella todetun asiakkaan avun ja tuen tarpeen sekä palvelun tavoitteen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoito laatii päivittäisen hoitotyön tavoitteet ja toimenpiteet sekä arvioi tavoitteiden toteutumista säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Kotihoito tuo asiakas- ja palveluohjaukselle tiedoksi asiakkaan palvelutarpeenmuutokset (tarve lisätä tai vähentää palvelua) ja palvelutarpeenmuutoksesta päättää palvelunjärjestäjän asiakas- ja palveluohjaus.

Muutokset toimintakyvyssä

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan toimintakykyä seuraamalla jatkuvasti tai vähintään 3 kuukauden välein. Palvelutarpeen arvion tekee palvelunjärjestäjän asiakas- tai palveluohjaaja. Uudelleen arvioinnin perusteella asiakkaalle myönnettyjä palveluita voidaan lopettaa, vähentää tai lisätä. Muuttuneelle palvelumäärälle palvelunjärjestäjän asiakas- tai palveluohjaaja tekee uuden hoito- ja palvelusuunnitelman (asiakassuunnitelman), viranhaltijapäätöksen ja palvelusetelin.

Pääsääntöisesti käynnin kesto voi olla 15 - 60 minuuttia, käynnin sisältö ja tavoite huomioiden. Käynnin sisältö, ajankohta ja kesto on suunniteltu etukäteen asiakkaan tarpeen mukaan. Sisälön ja sen suorittamiseen oletettu kesto tulee vastata toisiaan. Palveluaika voi asiakassuunnitelman mukaan olla 1. maanantaista perjantaihin klo 7-21 tai 2. maanantaista sunnuntaihin klo 7-21.

Palvelujen sisältö

Henkilökohtainen hygienia

Henkilökohtaisen hygienian ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan ohjaaminen ja tarvittaessa avustaminen suihkussa asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen kerran viikossa. Erityisten terveydellisten perusteiden, kuten ihorikkojen ennaltaehkäisemiseksi tai hoitamiseksi, suihkupesuja voidaan tehdä useammin. Jos asiakkaan pesutilat eivät sovellu turvallisen peseytymiseen tai ovat muutoin toiminnallisesti puutteelliset, voi peseytymisen tehdä muualla kuin asiakkaan omissa pesutiloissa. Lisäksi huolehditaan päivittäiset pienpesut asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa huolehditaan ihon perusrasvauksesta, parranajosta sekä kynsien leikkauksesta.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, ohjataan asiakas ruokailemaan hänelle mieluisaan ruokapaikkaan, lähimpään toimintakeskukseen, tilataan ateriapalvelu ja/tai ohjataan hankkimaan valmiita aineksia kauppapalvelun kautta. Asiakas voi halutessaan ostaa myös ruoanvalmistuspalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta.

Käyntien yhteydessä huolehditaan aamu, väli- ja iltapalan laitosta yhdessä asiakkaan kanssa, riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Ruokailun toteutumista seurataan ja arvioidaan erityisesti muistihäiriöisillä.

Asiakkaan painoa ja ravitsemustilaa (MNA) seurataan säännöllisesti ja mittaustulokset kirjataan potilastietojärjestelmään. Ruoan tuoreutta ja menekkiä seurataan säännöllisesti. Ravitsemusongelmiin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tarvittaessa konsultoidaan tai ohjataan asiakas ravitsemusterapiaan tai tehdään monialainen ravitsemustilan arviointi ja toimenpidesuunnitelma.

Lääkehoito

Kotihoidon asiakkaiden lääkehoidon kokonaisvastuu on hoitavalla lääkärillä ja sairaanhoitajalla. Kotihoito huolehtii asiakkaan lääkehoidosta lääkärin ohjeen mukaan niiltä osin kuin asiakas ei siihen itse turvallisesti kykene. Tablettilääkkeiden jakaminen voidaan toteuttaa joko koneellisenä annos- tai dosettijakeluna.

Kotihoidon tehtävänä on antaa asiakkaalle tarvittava lääkehoidon neuvonta ja informaatio sekä seurata ja arvioida lääkehoidon vaikuttavuutta. Lääkehoitopoikkeamat tulee raportoida erikseen sovitulla tavalla.

Kuopion kaupunki
Perusturvan palvelualue
Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

19.12.2018

Liitenro
Dnro
Julkinen

Lääkehoitoa toteuttavalla kotihoidon työntekijällä tulee olla tehtävään soveltuva sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus sekä voimassa oleva kunnan tai kuntayhtymän edellyttämä lääkelupa.

Kotisairaanhoidon tehtävät

Kotisairaanhoitoa toteutetaan asiakkaan terveyttä, omatoimisuutta ja toimintakykyä edistäen. Kotisairaanhoito sisältyy asiakkaalle annettavaan kotihoitoon lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti ja lääkärin valvonnan alaisena. Kotisairaanhoidossa pyritään sairauksien ja voinnin laskun ennakointiin ja ennaltaehkäisyyn sekä nopeaan reagointiin tilanteissa, joissa hoidettavan vointi äkillisesti heikkenee.

Kotisairaanhoidossa neuvotellaan hoitavan lääkärin kanssa hoitomuodot, joista asiakas selviytyy mahdollisimman itsenäisesti ja valitut hoitomuodot vähentävät hoitokertojen määrää. Kotihoidon asiakkailta verikokeet otetaan kotona kotikäyntien yhteydessä.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määriteltävä.

Toimintakyvyn edistäminen

Kotihoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella, jossa keskeisenä ajatuksena on tukea asiakasta selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arjen askareista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaan puolesta ei tehdä sitä mihin hänen omat voimavaransa riittävät. Toimintakyvyn tukemisessa korostuu arkiliikunta ja asiakasta ohjataan yksilöllisesti tekemään erilaisia voimistel- ja lihaskuntoliikkeitä. Asiakasta ohjataan ja motivoidaan osallistumaan myös kodin ulkopuoliseen toimintaan esim. päiväryhmätoimintaan, erilaisiin liikuntaryhmiin ja ulkoiluun.

Kuntoutumistavoitteisiin pääsemiseksi on tärkeää, että asiakas, asiakkaan läheiset ja hoitohenkilökunta sitoutuvat toimimaan asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Alkuvaiheessa huomioidaan myös asiakkaan toimintaympäristön esteettömyys ja turvallisuus. Asiakkaalle huolehditaan hänen tarvitsemansa apuvälineet ja ohjataan niiden käytössä. Tarvittaessa kotihoito toimii yhteistyössä asiakkaan moniammatillisen työryhmän kanssa esim. fysioterapeutti, toimintaterapeutti, puheterapeutti, ravitsemussuunnittelija, muistihoitaja.

Ohjaus ja neuvonta

Asiakasta opastetaan tukipalveluiden hakemisessa ja kiinnitetään huomiota asunnon turvallisuuteen, mm. ohjataan hankkimaan hyvinvointi- ja turvateknologiaa kotiin. Asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa huolehditaan etuuksien ja turvateknologian päivittämisestä.

Kodin paloturvallisuudesta huolehditaan ja tarkistetaan palohälyttimen toiminta, ohjataan asiakasta hankkimaan tarvittaessa turvaliesi ja automaattisesti katkeavia kodin sähkölaitteita. Jos asiakkaalla on esimerkiksi muistisairaudesta johtuvaa yöllistä lähtemistä, turvataan seuranta kulunvalvontalaitteella.

Kotihoidon työntekijä neuvoo, ohjaa ja tarvittaessa avustaa asiakasta ja omaista hakemaan erilaisia taloudellisia tai sosiaalisia etuuksia.

Vaatehuolto

Asiakkaan pyykkihuolto ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille. Liinavaatteiden vaihdosta ja vuodevaatteiden tuuletuksesta huolehtivat omaiset tai yksityiset palveluntuottajat. Kotihoito huolehtii erityistilanteissa vaatehuollosta.

Siistiminen

Asiakas huolehtii siivouksesta, mikäli hänen toimintakykynsä sen mahdollistaa. Tarvittaessa siivouksesta vastaa asiakkaan omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Kotihoito siistii hoitoympäristön, pesee tarvittaessa wc istuimen ja pyyhkiä eritteet kaikilta pinoilta. Jos asiakkaan toimintakyky ei mahdollista päivittäisten kodinhoidollisten tehtävien tekemistä, tiskit tiskataan, ruokailu- ja keittiön työtasot siistitään ja roskat viedään ulos tarvittaessa päivittäin. Jääkaappi siistitään säännöllisesti. Pakastimen sulatus ohjataan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille.

Kuopion kaupunki
Perusturvan palvelualue
Vanhus- ja vammaispalvelut
Vammaispalvelut

19.12.2018

Liitenro
Dnro
Julkinen

Jos sairaalasta kotiutuminen edellyttää kodin perussiivousta tai hoidon ja huolenpidon tarpeessa olevaa asiakasta uhkaa häätö asunnon siivottomuuden takia, eikä asiakkaalla ole mahdollisuutta hankkia siivousta omin varoin, siivouksen järjestämiseksi haetaan harkinnanvaraista toimeentulotukea.

Kodin laitteiden käyttöturvallisuudesta huolehditaan niin, ettei lähettyvillä ole herkästi syttyviä materiaaleja.

Asiointi

Kauppa-asioinnin suorittaa asiakas itse, omaiset, lähipiiri tai yksityinen kauppapalvelu. Pankki-asioinnin hoitaa asiakas itse, omainen tai hänen uskottu henkilönsä (edunvalvoja). Kotihoito suorittaa asiointin poikkeustapauksissa (esimerkiksi asiakkaan hoidon selvittelyvaiheessa), jolloin laskut ohjataan suoraveloitukseen tai käytetään maksupalvelua.

Saattoapu terveydenhuollon palveluihin järjestetään ensisijaisesti omaisten, lähipiirin, vapaaehtoistyön tai yksityisen palveluntuottajan turvin. Mikäli asiakkaan terveyden ja jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, eikä se ole edellä kuvatulla tavalla mahdollista, kotihoito hoitaa asiakkaan saattamisen.

Muut tehtävät

Poikkeusjärjestelyistä on sovittava erikseen asiakas- ja palveluohjauksen kanssa, esimerkiksi puiden kantaminen ja puilla lämmittäminen.

Kotihoito huolehtii asiakkaan turvalaitteiden toimivuudesta. Turvapuhelimen ja palovaroitimen toiminta testataan erillisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.

Läheisten toivotaan ilmoittavan etukäteen kotihoidon henkilöstölle, jos he vierailivat asiakkaan luona hänet hoitaen.

LIITE 2. Sopimusten reunaehdot

HENKILÖKOHTAINEN APU

SOPIMUSEHDOT PALVELUN TUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLI SEEN SOPIMUKSEEN

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamispalvelut tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

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. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle.

Palvelukerran peruutus

Palvelun tuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä perutuista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa tilaajaa sovitun peruutetun kerran täysimääräisesti.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palve-

lun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua 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.

Palvelun tuottaja ei vastaa sellaisista asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön, jotka ovat seurausta siitä, että asiakas ei ole ilmoittanut palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia ja oleellisia tietoja tai tiedot ovat olleet virheellisiä.

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikoissa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituissa paikoissa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu siihen (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta 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 henkilökohtainen apu -palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovittuun avun toteuttamiseen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

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

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

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

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelun tuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelun tuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelun tuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeään huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palvelun tuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

KOTIHOITO

SOPI MUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASI AKKAAN VÄLI SEEN SOPI MUKSEEN

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamispalvelut tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan säännöllistä kotihoitoa määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Palvelusetelituottajan on otettava yhteyttä kunnan kotihoitoon vähintään kuukautta ennen määräaikaisen sopimuksen päättymistä tilanteen tarkistamiseksi.

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.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle. Ilmoitus on tehtävä myöhemmin selvitetyn määräajoin.

PALVELUKERRAN PERUUTUS

Palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelutapahtumaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

PALVELUN VIRHE

Jos kotihoito poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua 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 antamasta asiakkaalle tiedon

sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

PALVELUN VIIVÄSTYMISEN JA VIRHEEN SEURAAMUKSET

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

Oikaisu/ hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/ viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. hoitajan käynnin toteutuminen) sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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 voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työ-paikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka hoitaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

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 eikä voittaa.

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 toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

REKLAMAATIO JA PALAUTE

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (7) arkipäivän kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asiakasmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

SALASSAPITOVOLVOLLISUUS

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään

LIITE 3. Hinnat**VAMMAISPALVELUT;**

Henkilökohtaisen avun palveluseteliarvot

Perustunti ma-la ja klo 07:00-21:00 23,00 €/h
iltatyö ma-peYötyö ma-pe ja klo 21:00-07:00 27,00 €/h
iltatyö lauantaisin klo 18:00-21:00

Sunnuntai ja arkipyhä 45,00 €/h

Päivätoiminnan, hyvinvoinnin ja kulttuurin palveluseteliarvot

Kokopäivätoiminta enintään 5h/pv 100 €/pv

Puolipäivätoiminta enintään 3h/pv 60 €/pv

Palvelusetelin arvo 20 €/h

Vammaispalvelussa asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta palveluista.

VANHUSPALVELUT;

Nykyinen säännöllisen kotihoidon palveluseteli/ 19.12.2018

Kotihoito ma-pe 27 €/h

Kotihoito ma-su 35 €/h

LIITE 4. Arkistointiohje

Arkistointiohjeistus palveluseteli palvelutuottajille asiakasasiakirjojen arkistoinnista ja luovuttamisesta tilaajalle asiakkuuden päättyttyä.

Rekisterinpitäjän asiakas- ja potilastietojärjestelmää käyttävä:

Asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjatusta tiedoista ei lähetetä arkistotulosteita. Rekisterinpitäjänä vastaa asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallennettujen tietojen arkistoinnista

Palveluntuottajat jotka eivät käytä rekisterinpitäjän potilas-/asiakas-tietojärjestelmiä

Järjestäjät ostavat asiakkailleen henkilökohtaiseen budjettiin liittyviä palveluita yksityisiltä ja kolmannen sektorin palveluntuottajilta. Asiakastiedot kuuluvat palvelun järjestäjän asiakasrekisteriin ja palveluntuottajat luovuttavat kaikki asiakastiedot asiakkuuden päättyessä järjestäjälle ja poistaa asiakkaan tiedot omista järjestelmistä, joita ei toiminnassaan tarvitse.

Palveluntuottajan tulee luovuttaa seuraavat paperiset asiakirjat asiakkuuden päättyessä:

- hoitokertomukset ja päivittäismerkinnät
- asiakkaan antamat suostumukset tietojen kirjaamiseen ja mahdolliseen tietojen luovuttamiseen hänen hoitoonsa osallistuville tahoille tai vaikkapa lähiomaisille
- asiakkaan antamat kiellot tietojen käyttöön/luovuttamiseen
- hoitavan yksikön asiakkaasta laatima perustietolomake
- lääkitystiedot, mikäli eivät sisälly kertomustietoihin
- sydänfilmit, paperimuotoiset toimintakykymittarit
- lähetteet
- muualta kuin palvelun järjestäjältä tai palveluntuottajalta saadut epikriisit tai vastavat

Palvelunjärjestäjälle luovutetaan asiakasasiakirjat seuraavasti:

Luovutusluettelo, jossa on luovutettavien asiakkaiden nimi ja henkilötunnus, palveluntuottajan yhteystiedot sekä luovutuspäivämäärä.

- Luovutusluettelo allekirjoitetaan luovutuksen yhteydessä
- tehdään kustakin luovutuksesta kahtena kappaleena, toinen jää palveluntuottajalle

Asiakasakti (yhtä asiakasta koskevat tiedot) kootaan ja arkistoidaan esim. konseptipaperin väliin tai A3:n väliin ja päälle kirjoitetaan

- asiakkaan nimi ja hetu
 - asiakkuuden alkamis- ja päättymispäivämäärä tai kuolinpäivämäärä
 - palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot
 - asiakirjoista poistetaan klemmarit ja muovitaskut
-