



PALVELUASUMISEN  
PALVELUSETELIN  
SÄÄNTÖKIRJA JA  
VALVONTASUUNNITELMA  
VUOSILLE 2019-2021

AKAAN KAUPUNKI

## Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO.....	1
2.	MÄÄRITELMÄT .....	2
3.	ASIAKKAAN ASEMA .....	4
4.	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET .....	5
5.	AKAAN KAUPUNGIN VELVOITTEET .....	11
6.	VEROTUS .....	12
7.	VALVONTA- JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN .....	13
8.	PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT.....	14
9.	PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN.....	14
10.	PALVELUN LASKUTUS AKAAN KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA.....	15
11.	PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET .....	16
12.	PALVELUN LAATUVAATIMUKSET.....	18
13.	LAADUN VALVONTA.....	19
14.	LAATUPOIKKEAMAT .....	24
15.	VASTUUT, VAKUUTUKSET JA VAHINGONKORVAUKSET.....	24
16.	PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS .....	24
17.	PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU.....	25

## 1. JOHDANTO

Tämä palvelusetelin sääntökirja koskee vanhusten, vammaisten ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden palveluasumista ja ympärivuorokautista tehostettua palveluasumista.

Tämän sääntökirjan mukaisesti voidaan myöntää palveluseteli; Akaan kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkaille. Lisäksi tämä sääntökirja koskee yhteistoiminta-alueen (Urjala) vammaispalveluita ja vanhuspalveluita lukuun ottamatta vanhuspalveluiden tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittelyä.

Vanhus- ja vammaispalveluiden ostopalveluiden valvonnasta vastaa vanhus- ja vammaispalvelujohtaja. Jokainen asiakasyhteistyöstä vastaava työntekijä valvoo osaltaan ostopalveluiden tuottamista ja palvelun laatua. Palveluvastaava ja asiakasohjaajat vastaavat palvelutarpeen arvioinnista yhdessä moniammatillisen SAP-työryhmän kanssa. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden osalta ostopalveluiden valvonnasta vastaa perusturvajohtaja ja aikuissosiaalityön tiiminvetäjä ja sosiaalityöntekijät. Palvelusetelillä ostopalveluun sijoitetaan palvelutarpeen ja asiakkaan toiveen perusteella. Palveluseteli mahdollistaa asiakkaan valinnanvapauden eri palveluntuottajien välillä. Palveluseteleitä myönnetään määrärahojen puitteissa.

Akaan kaupungin lausunnon lupaan yksityisen sosiaalipalvelun tuottamisesta antaa perusturvajohtaja tai hänen delegeimanaan vanhus- ja vammaispalvelujohtaja.

Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä linjaavia tavoitteita on kirjattu noudatettavien lakien lisäksi muun muassa hallitusohjelmaan, kansallisiin sosiaali- ja terveysalan strategia- ja muihin ohjelmiin sekä sosiaali- ja terveysministeriön, THL:n ja Suomen Kuntaliiton antamiin suosituksiin ja oppaisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevissa laatusuosituksissa korostetaan asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja itsemääräämisoikeuteen sekä asianmukaiseen saattohoitoon.

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnassa ollaan valtakunnallisesti siirtymässä jälki-käteisvalvonnasta ja ongelmien sekä reklamaatioiden selvittelystä ennakkovalvontaan. Ennakkovalvonta edellyttää aktiivista yhteistyötä palvelun tuottajien ja valvontaviranomaisten välillä. Valvontavastuussa olevat viranhaltijat huolehtivat omalla tehtäväalueellaan valvontalaissa säädetyistä tehtävistä: yhteistyöstä palvelun tuottajien ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviranomaisten

kanssa, lausuntojen antamisesta aluehallintoviranomaisille toiminnan aloittamisesta tai muuttamista koskevassa lupa- ja ilmoitusasioissa ja tarkastusten suorittamisesta. Valvonnan lähtökohtana on asukkaiden perusoikeuksien tasa-arvoinen toteutuminen.

Valvontalain (603/1996) mukaan kunnan tai kuntayhtymän on varmistettava, että yksityiseltä hankitut palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta.

Tämä asiakirja on laadittu Akaan kaupungin palveluasumisen palvelusetelin sääntökirjaksi ja valvontasuunnitelmaksi vuosille 2019 - 2021. Valvonnan tavoitteena on varmistaa, että palveluyksikön asiakas saa tarvitsemansa hoivan ja huolenpidon Akaan kaupungin palvelujen ja lisäpalveluiden edellyttämällä tasolla, ja että palveluyksikössä noudatetaan aluehallintoviraston antamia ohjeita ja suosituksia.

## 2. MÄÄRITELMÄT

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 2.1 **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
  
- 2.2 **palvelusetelillä** tarkoitetaan Akaan kaupungin (sis. yhteistoiminta-alueen vammaispalvelut) asiakkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palvelutuottajan antaman palvelun (hoivan ja huolenpidon palvelusuunnitelman mukaisesti). Palveluseteli on yksi 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 terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien 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;

- 2.3 **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 56 §:ssä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain säätämällä tavalla;
- 2.4 **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuusuuksia ei voi periä asiakasmaksulain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädetyistä palveluista. Tällöin palvelusetelille on määriteltävä sellainen käypä arvo, jolla palvelu voidaan tuottaa;
- 2.5 **palveluntuottajalla ja palveluyksiköllä** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Akaan kaupunki hyväksyy asumispalveluiden palvelusetelituottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain mukaisesti.
- 2.6 **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille sekä siihen kuuluvia liitteitä. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Tämän sääntökirjan ulkopuoliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.
- 2.7 **kunta** tarkoittaa tässä Akaan kaupunkia.
- 2.8 **palveluntuottaja** tarkoittaa tässä palvelusetelituottajaksi ilmoittautunutta yritystä, yhteisöä tms. joka tuottaa palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

### 3. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Kunnalla on viranomaisena lain perusteella oikeus saada palveluiden järjestämiseksi tarpeelliset tiedot muilta viranomaisilta.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus-kumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

#### 4. PALVELUN TUOTTAJAN VELVOITTEET

Palveluntuottaja on laissa yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

##### 4.1 Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

##### 4.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelua tuottavalla yrityksellä tulee olla lupa tuottaa kyseisen asiakasryhmän palveluja. Palvelujentuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVIt ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

##### 4.3 Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa,

jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Mikäli palveluntuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi kunta harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen takia häiriön vaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneesta toimenpiteestä syntyneet kustannukset täysimääräisenä.

#### **4.4 Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

#### **4.5 Toimitilat**

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palveluntuottajan toimitiloihin.

#### **4.6 Hintatiedot**

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palveluiden hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.



Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Akaan kaupunki ylläpitää palvelusetelituottajarekisteriä palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palvelun tarjoajista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kanssa on tehty sopimus palvelun sisällöstä, tuottamispaikasta, aikataulusta ja palvelun määrästä. Hinnoista ja tuotetuista palveluista tulee sopia siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

#### 4.7 Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Henkilökunnan tulee pätevyystasoltaan vastata kunnallisen palvelutuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Hyväksytyin palveluntuottajan on osoitettava palvelusta vastaava henkilö.

Tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetus 564/1994 mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus. Vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön toimilupaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästi

ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee todentaa käytyt koulutukset tarvittaessa kunnalle. Henkilökunnan tehtäväkuvat tulee olla tarkasti määritelty. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Henkilöstön sijoittaminen eri vuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. Henkilöstö on jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömitoitusta ja kelpoisuutta tarkastaessa kunta noudattaa annettuja lakeja ja täydentävänä STM:n Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Kunta voi seurata henkilöstön riittävyttä ja sijoittumista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Tehostetussa palveluasumisessa on oltava sairaanhoitaja henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin.

#### **4.8 Asiakastyytyväisyys ja -palaute**

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet täytyy raportoida kunnalle vähintään vuosittain.

Kunnalla on halutessaan mahdollisuus toteuttaa asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyitä palveluntuottajan asiakkaille. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai kyselyä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

#### **4.9 Tiedonanto kunnalle**

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Ilmoitus kunnalle tulee tehdä tällaisissa asioissa viipymättä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan omien tietojensa muutoksista.

#### 4.10 Henkilötiedot

Henkilötietojen käsittelyssä tulee noudattaa lainsäädännön ja EU:n tietosuojasetuksen mukaisia vaatimuksia.

Kunta toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä. palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä kunnan puolesta ja lukuun. palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle kaikki tahot, jotka käsittelevät kunnan vastuulla olevia henkilötietoja. Kunta on oikeutettu vaatimaan palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijan, mikäli kunta ei katso alihankkijan täyttävän tietosuojavelvoitteitaan. Kunnan tietoja saa käsitellä ja säilyttää ainoastaan ETA-alueella.

Palveluntuottaja ja tämän alihankkijat saavat vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain kunnan määrittämiä, palveluntuottamiseen liittyviä tarpeellisia henkilötietoja, eikä palveluntuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa tai käsitellä mitään muita henkilötietoja. Erityisten tietoryhmien (aiemmin ns. arkaluonteiset tiedot) osalta palveluntuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja.

Palveluntuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat toteuttamaan kunnan henkilötietoja käsitellessään riittävät tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietojen suojaamiseksi. palveluntuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat avustamaan kuntaa asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta kunta pystyy täyttämään velvoitteensa rekisterinpitäjänä. palveluntuottaja ja tämän alihankkijat sitoutuvat siihen, että kunnan vastuulla olevat henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytettävässä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Palveluntuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat hävittämään taikka siirtämään kaikki taikka osan kunnan vastuulla olevat henkilötiedot sopimuksen päättyessä tai kunnan muulla perusteella näin vaatiessa.

Kunnalla on oikeus antaa tarkentavia ohjeita henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

#### 4.11 Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen

maksettavakseen.

#### 4.12 Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimus lainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

#### 4.13 Akaan kaupungin asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Akaan kaupunki voi yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

#### 4.14 Hyväksymisen peruuttaminen

Akaan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä hankintalain 80 § tai 81 §:n mukaisessa rikoksessa.

Kunta voi peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Hyväksymisen peruutus astuu voimaan kolmen (3) kuukauden kuluttua tätä koskevasta pyynnöstä. Pitkäaikaisessa hoidossa olevat asiakkaat on hoidettava irtisanomisajan puitteissa normaalisti.

#### 4.15 Este ja ylivoimainen este

Palveluntuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä. Mahdollisiin palvelutuotantoa haittaaviin esteisiin

ja häiriöihin tulee varautua ennalta ja niiden syntyessä niistä aiheutuvia vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa ja joka on kunnasta tai palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energijakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkaus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen kunnasta tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella kunnan kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palveluntuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

## 5. AKAAN KAUPUNGIN VELVOITTEET

Akaan kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Akaan kaupungin on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Akaan kaupungin täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Akaan kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Akaan kaupungilla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Akaan kaupungin tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Akaan kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Akaan kaupungin tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan

ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltään osin, kunta pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan tällöin rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja annetussa määräajassa.

## 6. 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 tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:
- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
  - sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

## 7. VALVONTA- JA SÄÄNTÖKIRJAN MUUTTAMINEN

Akaan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä Akaan kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveys- palvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Akaan kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Akaan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Akaan kaupunki ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle neljäntoista (14) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Palveluntuottajan katsotaan vastaanottaneen muutosilmoitus, jos muuta ei osoiteta, seitsemäntenä päivänä muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Mikäli palveluntuottaja ilmoittaa kunnalle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palveluntuottajarekisteristä. Tuottaja palautetaan rekisteriin, kun tämä sitoutuu palvelusetelin muuttuneisiin sääntöihin.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 8. PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT

Akaan kaupunki antaa talousarviossa varatun määrärahan puitteissa palvelusetelin niille asiakkaille, jotka täyttävät Akaan kaupungin palveluasumiseen tai tehostettuun pääsyn kriteerit ja ovat Akaassa hyväksytyt hakuprosessin mukaisesti asumispalveluissa jatkohoitopaikan hakijoina. Tarkemmat tiedot kriteereistä: [www.aka/vanhuspalvelut](http://www.aka/vanhuspalvelut)

## 9. PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN

Akaan kaupungin palveluasumisen palvelusetelin kiinteä hinta määritellään vuosittain yhteistoiminta-alueen perusturvalautakunnassa. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Akaan kaupungin tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Arvon korottamista tulee hakea kirjallisesti. Palvelusetelin arvon korottamista koskeva päätös annetaan asiakkaalle.

### 9.1 Asiakkaan palveluntarpeen uudelleen määrittely

Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, voidaan palvelusetelin arvo määrittää uudelleen. Palvelusetelin arvoa määritettäessä, hyväksytään maksuluokiksi ne hintatiedot, jotka palvelutuottaja on ilmoittanut palvelusetelituottajahakemuksessa tai hinnan korotusten yhteydessä.



## 10. PALVELUN LASKUTUS AKAAN KAUPUNGILTA JA ASIAKKAALTA

### 10.1 Kunta

Akaan kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon kunnalta jälkikäteen. Laskun yhteydessä tulee olla mainittu asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia (läsnäoloa) varten. Palvelun laskutus tulee tapahtua säännöllisesti kuukausittain. Kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Erilaisia palveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskun lisäksi palveluntuottajan tulee lähettää kunnalle erillinen liite, jossa tuotetut palvelut asiakkaittain on eritelty. Liitteen toimittaminen on edellytys laskun maksamiselle.

Ensisijaisesti käytetään verkkolaskua. Akaan kaupunki on velvollinen suorittamaan korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron, mikäli maksusuoritus viivästyy.

Akaan kaupunki maksaa vain toteutuneiden päivien mukaan palveluntuottajalle hoitopäivähinnat. Akaan kaupunki ei maksa tämän jälkeisistä poissaolopäivistä. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa, että asiakas on hoidettavana esimerkiksi sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia. Akaan kaupunki ei peri asiakkaalta asiakasmaksuja palveluista, jotka sisältyvät palveluseteliin.

### 10.2 Asiakas

Palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa on merkittynä asiakkaan omavastuun määrä. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta (omavastuu). Laskuihin ei lisätä laskutus- ym. lisiä. Asiakas maksaa itse ateriat, vuokran ja tukipalvelut. Lisäksi asiakas maksaa oma-aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi fysioterapia-, kampaamo-, ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Asiakas maksaa itse myös lääkkeet.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuusuudestaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle **vähintään kolme kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.**

Mahdollisista hinnan korotuksista tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämään niitä palveluita, jotka liittyvät sovittuun palvelukokonaisuuteen, palveluntuottajan tulee tämä ottaa kohtuullisessa määrin huomioon asiakaslaskutuksessa kyseisen poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Sopimuksen sopimusehdoissa tulee olla tästä menettelystä maininta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaalla on käytössään toimitilojen osoitetiedot sekä palveluseteliin liittyvät hintatiedot ja muiden tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot on toimitettava asiakkaalle kirjallisesti, hänen niitä pyytäessä.

Uuden asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä alkaen. Yksikössä jo asuvan asiakkaan palvelusetelin voimaantulopäivä on määritelty palvelusetelipäätöksessä.

## 11. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

Palveluasuminen tai tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat toimintakykynsä alenemisen seurauksena hoivaa ja valvontaa. Tehostetussa palveluasumisessa tuetaan omatoimisuutta ja luodaan turvallinen, sekä esteetön asumisympäristö. Tehostettu palveluasuminen korostaa elämänlaadun merkitystä, vahvistaa elämän merkityksellisyyttä ja tukee hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Asiakkaan tulee pystyä asumaan hoitoyksikössä elämänsä loppuun asti, ellei hänen hoitonsa edellytä sairaalahoitoa. Palveluyksikössä kiinnitetään erityistä huomiota laadukkaaseen saattohoitoon. Saattohoito toteutetaan asiakasta ja omaisia tukien.

Tehostettu palveluasuminen sisältää kodinomaisen ympäristön, asiakkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidot sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtaisen avustamisen asunnossa ja sen ulkopuolella sekä turvapalvelut. Asiakkaan päivittäisestä hygieniasta huolehditaan ja asiakasta avustetaan tarvittaessa. Hygieniassa huomioidaan hiukset, kynnet, hampaat ja ihonhoito.

Asiakasta avustetaan wc-käynneissä tarpeen mukaan ja hänen yksityisyytensä tulee turvata. Peruspalveluun sisältyvät sairaanhoitajan suorittamat hoitotoimenpiteet ja asiakkaan terveydentilan seuranta ja arviointi sekä sen vaatimat toimenpiteet. Palveluntuottaja vastaa perusterveydenhuoltotasoisten näytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta analysoitaviksi. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkityksestä. Lääkkeet säilytetään turvallisesti, niiden jakelu on huolehdittu ja niiden vaikutuksia seurataan. Asiakas maksaa lääkkeet itse. Palveluntuottaja voi järjestää yksityiset lääkäripalvelut palveluyksikössä ja periä niistä asiakkaalta maksun. Maksukäytännöstä tulee tiedottaa asiakasta etukäteen. Halutessaan asiakkaalla on oikeus käyttää perusterveydenhuollon palveluita.

Yksiköiden varustukseen tulee kuulua sähkössäätöinen hoivasänky, jos asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää. Akaan kaupunki järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen toteaman yksilöllisen tarpeen perusteella.

Asiakas saa terveyskeskuksen hoitotarvikejakelusta maksutta sovitun määrän vaippoja samoin perustein kuin kotona asuvat henkilöt.

Asiakkaalle annettavien palveluiden tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa Asiakaslain (812/2000) mukaisesti. Asiakkailla tulee olla hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle tulee olla nimettynä vastuutyöntekijä. Annettava palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön tarjoamaan viriketoimintaan. Palveluyksikkö järjestää asiakkaalle kuljetuksen sekä tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin asiakkaan kanssa yhdessä sopien. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut. Niistä tulee tiedottaa etukäteen.

Asiakas kustantaa omat henkilökohtaiset vaatteensa ja sopii palveluyksikön kanssa niiden huollosta. Asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä, jos omaisilla ei ole siihen mahdollisuutta.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle etuudet tai huolehtii riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen.

Asiakas itse, hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja vastaa asiakkaiden raha-asioiden hoidosta. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakasta raha-asioiden hoidossa ja tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvoja tai hänelle tehdään edunvalvontavaltuutus maistraattiin.

## 12. PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

### 12.1 Tilat ja toimintaympäristö

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) määrittelee, että toimintayksikössä tulee olla riittävät ja asianmukaiset toimitilat ja varusteet. Yhteistilojen tulee täyttää asukkaiden palvelutarpeet ja toimintayksikön kannalta keskeiset laatuvaatimukset. Yhteisten tilojen mitoituksessa on huomioitava, että niissä voi järjestää päivätoimintaa, tapahtumia ja mahdollistaa omaisten vierailuja. Asiakkaan on pystyttävä liikkumaan apuvälinein esteettömästi ja vaivattomasti. Akaan kaupungin palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että asukkailla on esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Tilaratkaisuissa on huomioitava se, että iäkäs on täysivaltainen ihminen, jolla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Akaan kaupungin palvelusetelituottajilta edellytetään, että tilojen laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

Palveluyksiköllä tulee olla pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma (Pelastuslaki 29.4.2011/379)

### 12.2 Rajoitteet ja eristäminen

Sosiaalihuollon lainsäädännössä tai laatusuosituksissa ei ole menettelytapaohjeita ikääntyneiden rajoitteiden tai eristämisen käytöstä, koska lähtökohta on, että asukkaiden liikkumista rajoitetaan ja eristämistä käytetään vain äärimmäisissä pakkotilanteissa. Terveysturvakeskuksen mukaan vanhuspotilaan liikkumista on voitava rajoittaa hänen tahdostaan riippumatta silloin, kun kyse on

vakavan uhkaavan vaaran torjumisesta. Tällöinkin vain siinä määrin, kuin se on aivan välttämätöntä. Liikkumista rajoittavista turvavälineistä on tehtävä yksilöity päätös, joka perustuu asukkaan turvallisuuden takaamiseen väliaikaisessa tilanteessa. Näistä päätöksistä vastaa lääkäri. Liikkumista rajoittavista toimenpiteistä tehty päätös on perusteltava asiakkaalle ja/tai omaisille.

### 12.3 Kameravalvonta

Kameravalvonnan periaatteista on säädetty Suomen perustuslain 8§:ssä ja Rikoslain 24 luvun 6-7§:ssä. Kameravalvonnan edellytyksenä on, että sen tulee olla rekisterinpitäjän toiminnan kannalta asiallisesti perusteltu. Kameravalvonnan piiriin tulevien ja etenkin sen piirissä pidempään tai toistuvasti olevien tulee tietää kameravalvonnasta.

### 12.4 Ateriat

Palveluntuottajan tulee turvata asiakkaan riittävä nesteiden- ja ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäivä- kahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville. Asiakkaiden yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Välipalaa tulee olla aina tarvittaessa, myös yöaikaan, tarjolla. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan. Hoitoyksikön käytössä on ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, joka sisältää hygieniapassit.

Palveluntuottaja voi sopia erikseen asiakkaan aterioihin mahdollisesti liittyvistä erityistoiveista (muut kuin edellä mainitut) ja tehdä näistä keskinäisen sopimuksen ja laskuttaa sen mukaisesti.

Ikääntyneiden ravitsemussuosituksia tulee käyttää asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa, ohjauksessa, sekä käytännön hoitotyössä.

## 13. LAADUN VALVONTA

Akaan kaupungin valvontamenettelyn tavoitteena on taata asiakkaille

palvelukokonaisuus, joka takaa asiakkaille hyvän hoidon riittävän laadun. Palvelusetelissä hyvä laatu on keskeinen kilpailukytekijä palveluntuottajan arjen toiminnassa ja se parantaa toiminnan tuottavuutta itse. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti täyttää laissa ja suosituksissa säädetyt toimintaedellytykset ja tästä johtuen jatkuvasti arvioida toimintaansa. Toimintayksiköissä tulee olla järjestelmä hoidon ja hoivan laadun seuraamiseksi, arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Suunnitelmallisen omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksikön arkea. Laadukas palvelutoiminta on asiakas- lähtöistä ja mahdollistaa asiakkaan ja hänen omaistensa osallistumisen palvelua koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.

Akaan kaupunki, aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaviranomaisina. Akaan kaupunki valvoo palvelusetelituottajarekisteriin hyväksymiensä palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy Akaan kaupungin palveluyksikköön tekemät valvonta- ja auditointikäynnit, yhteistyö- ja kehityskokoukset, Akaan kaupungin edustajan osallistumisen palvelusuunnitelmiin sekä asiakaskyselyt. Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma, joka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimettynä lääkehuollosta vastaava työntekijä. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuuhenkilöt on nimetty ja näiden henkilöiden vastuut ja valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja toimittaa Akaan kaupungille henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen ja tehtävänkuvineen palvelusetelituottajahakemuksen yhteydessä ja pyydettyä.

Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti asiakkaan hoivan tarvetta ja tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa. Akaan kaupungin edustaja osallistuu uusien palveluseteliasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan ja jo palveluyksikössä asuvien osalta suunnitelmien päivitykseen vähintään kerran asiakkuuden aikana ja tarvittaessa.

Toimintayksikkö osallistuu pyydettyä kuntien asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin (esimerkiksi RAI).

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Kehittämistyössä hyödynnetään palautetta. Palveluntuottaja vastaa asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa kuntaan välittömästi.

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

Palveluntuottaja laatii vuosittain toimintakertomuksen. Toimintakertomuksen tulee sisältää arvio keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta, tilinpäätöstiedot ja kuvauksen henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen henkilökunnan ammattitaidon ylläpidosta. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntaan maaliskuun loppuun mennessä. Akaan kaupunki voi pyytää toimittamaan omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman, veroviranomaisen todistuksen verojen maksamisesta tai verovelkatodistuksen (ja selvityksen siitä että verovelkoja koskeva maksusuunnitelma on tehty), vakuutusyhtiön todistuksen vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja todistuksen eläkevakuutusten voimassaolosta.

### 13.1 Valvontakäynnin sisältö

Akaan kaupungin edustajat tekevät erillisen suunnitelman mukaan säännöllisesti valvontakäyntejä palvelusetelituottajien yksiköissä. Valvontaa helpottavat etukäteen ilmoitetut tarkastelun kohteena olevat painopistealueet. Valvontakäynnillä asiat kirjataan suoraan sähköiseen valvontalomakkeeseen. Valvontakäynti on aina vuorovaikutteista yhteistyötä palveluntuottajan kanssa. Käynnillä saadaan ja jaetaan informaatiota, ohjataan ja opastetaan.

### 13.2 Asiakkaiden palvelusuunnitelmiin osallistuminen osana valvontaa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992) velvoittaa, että asiakkaan sijoittajakunnalla on vastuu hankkimiansa palveluiden tasosta. Kunnan tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmansa mukaiset palvelut.

Akaan kaupungin edustaja osallistuu asiakkaiden palvelusuunnitelmien laadintaan

tarvittaessa yksityisissä hoitokodeissa. Tavoitteena on tavata ja kuunnella hoivakodissa olevia asukkaita heidän omassa toimintaympäristössään. Palvelusuunnitelmien yhteydessä erityistä huomioita kiinnitetään toiminnan asiakaslähtöisyyteen, asiakaspalautteeseen, asiakkaan hyvinvoinnin seurantaan ja eläkkeensaajan etuuksien (hoitotuki ja asumistuki) ohjaukseen.

### 13.3 Ennalta ilmoittamaton valvontakäynti

Ennalta ilmoittamattomia valvontakäyntejä voidaan tehdä palvelun laadun varmistamiseksi, jos on perusteltua epäillä laiminlyöntejä palvelussa. Palvelun täytyminen tarkastetaan haastattelemalla, havainnoimalla ja asiakirjoihin tutustumalla. Ennalta ilmoittamattomasta valvontakäynnistä tehdään muistio.

### 13.4 Reaktiivinen valvonta

Aluehallintovirasto voi pyytää kunnan sosiaalihuollosta vastaavaa tai vastaavia toimielimiä tarkastamaan toimintayksikön. Valvontalain mukaisesti kunnan on heti ilmoitettava tietoonsa tulleista puutteellisuuksista tai epäkohdista asianomaiselle aluehallintovirastolle.

Akaan kaupunki reagoi välittömästi kirjallisiin tai suullisiin asiakas- ja omaispalautteisiin, muistutuksiin ja kanteluihin. Asumispalveluyksikköön tulevat suulliset palautteet kirjataan, käsitellään ja pyritään ratkaisemaan palautteen antajan toivomuksen mukaisesti yhdessä hoivakodin tai asumispalveluyksikön henkilökunnan kanssa. Kirjallisiin palautteisiin tehdään vastine viimeistään kahden viikon kuluessa palautteen saapumisesta yhteistyössä hoivakodin kanssa tai Akaan kaupungin edustaja tekee sen itse ja on aina yhteydessä myös puhelimitse palautteen antajaan.

Tarvittaessa pidetään hoitoneuvottelu, jonka järjestämisestä voi tulla aloite asiakkaalta, omaiselta hoivakodin henkilökunnalta tai Akaan kaupungilta. Kun asukas itse ottaa yhteyttä asumispalveluyksikköön, pyritään häntä tapaamaan mahdollisimman pian hänen omassa asumisympäristössään, ellei asia hoidu muuten.

### 13.5 Omavalvonta

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksiköiden toimintaa.



*”Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lain säädännön ja valvontaohjelmien edellyttämät sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset, joissa on otettu huomioon palvelujen laadusta annetut suositukset. Omavalvonta on osa toimintayksikössä tai toiminnassa toteutettavaa laadunhallintaa. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä, joten siihen ei kirjata asiakkaiden salassa pidettäviä henkilötietoja. Toiminta-ajatus ilmaisee, miksi toimintayksikkö tai yritys on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmille sekä millä resursseilla palveluja tuotetaan. Omavalvontasuunnitelmassa on oltava kuvaus menettelystä, jolla varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.” (Valvira 2012).*

Akaan kaupunki kerää yksityisten yksiköiden omavalvontasuunnitelmat tarkistettaviksi.

### 13.6 Valvonta ulkopaikkakunnalla

Akaan kaupungin edustajat osallistuvat Akaan alueen ulkopuolelle palvelusetelin turvin muuttaneiden palvelusuunnitelmien laadintaan tarvittaessa. Viranhaltijat eivät tee säännöllisiä valvontakäyntejä Akaan kaupungin ulkopuolisiin kuntiin, joissa on yksittäisiä asiakkaita palvelusetelin turvin palveluasumisessa. Asiakkaan valitessa palveluntuottajaksi Akaan alueen ulkopuolella sijaitsevan yksikön Akaan kaupungin edustaja on yhteydessä yksikköön ja kartoittaa asiakkaalle annettavan palvelun sisällön. Tarvittaessa otetaan yhteyttä sijaintikunnan laadunvalvontaviranomaiseen.

### 13.7 Muu valvonta

Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonta kuuluu asianomaiselle Valviran aluehallinto- viranomaiselle sekä sille kunnalle, jossa palveluja annetaan (Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 8 §). Akaan kaupungilla on vastuu valvoa alueellaan sijaitsevia yksiköitä riippumatta siitä ostaako se niistä palveluja. Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvoitettu perehtymään.

## 14. LAATUPOIKKEAMAT

Mikäli sopimuksen piirissä olevan yksikön toimintaan kohdistuu useita valituksia tai siinä muuten ilmenee laatuongelmia, selvittävät Akaan kaupungin edustajat näitä yhdessä palveluntuottajan kanssa. Vaikeissa laatuongelmissa toimitaan yhteistyössä aluehallintoviranomaisten ja työsuojelupiirin kanssa ja silloin voidaan sopia muun muassa yhteinen valvontakäynti ko. hoivakotiin. Mikäli palveluntuottaja silti ei joiltakin osin täytä palvelusetelituottajalle mainittuja ehtoja, Akaan kaupungilla on oikeus peruuttaa lupa toimia palvelusetelituottajana välittömästi.

## 15. VASTUUT, VAKUUTUKSET JA VAHINGON KORVAUKSET

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## 16. PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

## 17. PALVELUSETELIN ARVO JA PALVELUSETELIPALVELUN HINNOITTELU

### 17.1 Tukipalveluiden hintakatot

Hintakatto määrittelee enimmäishinnan, jonka palveluntuottaja voi periä asiakkaalta. Palveluntuottaja voi määrittellä hintansa hintakattoa alemmaksi. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi määrittellä hintaansa hintakattoa korkeammaksi. Akaan kaupunki ei hyväksy palveluntuottajaa palvelusetelijärjestelmään, jos ilmoitettu tukipalveluiden hinta on määriteltä hintakattoa korkeampi. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hinnat Akaan kaupungin pyytämässä muodossa.

Ateriamaksun hinta tulee ilmoittaa muodossa euroa/ateriapäivä.

Ateriapäivän hintakatto on 16,80 euroa/ateriapäivä.

Pyykkimaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/kuukausi.

Pyykkimaksun hintakatto on 43 euroa/kuukausi.

Siivousmaksu tulee ilmoittaa muodossa euroa/kuukausi.

Siivousmaksun hintakatto on 100 euroa/kuukausi.

Peruspalvelumaksua saa periä enintään 50 euroa/kuukaudessa.

Jos palveluntuottaja on hinnoitellut pyykin ja siivousmaksun yhdeksi palveluksi, niin hinta tulee ilmoittaa yhteishintana euroa/kuukausi.

Tukipalveluiden hinnanmuutoksista palveluntuottajan on informoitava asiakkaita ja Akaan kaupunkia kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hinnan nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä.

## 17.2 Hoitopäivän hinta

Hoivapäivänhinnan tarkistusperiaatteena on elinkustannusindeksin vuosimuutos siten, että 1.1.2019 hinnantarkastuksen perustasona käytetään vuoden 2017 elinkustannus- indeksiä ja vertailtavana indeksinä on vuoden 2016 vastaava indeksi. Seuraavia vuosia koskeva periaate on sama. Palveluntuottajan on informoitava hoivamaksun hinnan korotuksesta Akaan kaupunkia kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä.

## Valvonnan painopistealueet vv. 2019-2021

- omavalvontasuunnitelmat
- henkilöstöluettelo, henkilöstömitoitus ja henkilöstön hyvinvointi
- reklamaatiot