



Tehostetun palveluasumisen sääntökirja

**Ikääntyneiden pitkäaikainen tehostettu
asumispalvelu palveluseteli &**

**Ikääntyneiden lyhytaikainen tehostettu
asumispalvelu omaishoitajan vapaan ajalle –
palveluseteli**

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Päivitetty 28.11.2022 termien osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle (ei sisällöllisiä muutoksia): Sara Sahanen



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

Sisällysluettelo

Sääntökirjan yleinen osa	5
Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	5
Määritelmät	5
Palveluntuottajan velvoitteet	7
Hakeutuminen ja valvonta.....	7
Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus	7
Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	8
Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	9
Asiakkaan asema	9
Asiakkaan oikeusturvakeinot	10
Hyvinvointialueen velvoitteet.....	11
Rekisterinpito ja tietosuojat	11
Sähköinen palvelusetelijärjestelmä	12
Hakeutuminen palveluntuottajaksi ja järjestelmän käyttö	12
Yrityksen tietojen ylläpito.....	12
Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus	13
Automaattinen tilitys	13
Verotus	13
Vastuu ja vakuutus	14
Ikääntyneiden pitkäaikainen tehostettu asumispalvelu - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa 1	14
Palvelun sisältö.....	14

Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	16
Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo	16
Palvelusetelin voimassaolo	17
Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset	17
Tilat, laitteet ja välineet	17
Henkilöstö	18
Osaaminen	19
Palvelun laatuvaatimukset	19
Laadun hallinta	19
Palvelun sisällön vaatimukset.....	20
Ateriat	21
Turvallisuus.....	21
Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta	22
Laadun valvonta.....	22
Vaadittava raportointi ja valvonta	22
Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	22
Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	23
Tilaajavastuulain mukaiset liitteet.....	23
Laskutus	24
Sääntökirjan sitovuus	25
Ikääntyneiden lyhytaikainen tehostettu asumispalvelu omaishoitajan vapaan ajalle (Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen hoito ja omaishoitajan muun vapaan aikainen hoito tehostetussa asumispalvelussa) - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa 2	26
Palvelusetelin arvo	26

Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot	27
Tilat, laitteet ja välineet	27
Henkilöstö	27
Osaaminen	28
Laadun hallinta.....	29
Palvelun sisällön vaatimukset.....	29
Ateriat	30
Turvallisuus.....	30
Raportointi ja valvonta	31
Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi	31
Tilaaajavastuulain mukaiset liitteet.....	32
Automaattinen tilitys	33
Sääntökirjan sitovuus	33

Julkaisija
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
12/2022

Sääntökirjan yleinen osa

Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjaa noudatetaan, kun hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueeseen.

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

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä potilaslaki) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelunjärjestäjä.

3. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti, sekä hyvinvointialueen sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisesti maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on hyvinvointialueen hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) muutoksineen (601/2022), jäljempänä palvelusetelilaki, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

5. **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
6. **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.
8. **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.

9. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

Palveluntuottajan velvoitteet

Hakeutuminen ja valvonta

Palveluntuottajaksi hakeudutaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, sillä Vantaan ja Keravan hyvinvointialue edellyttää, että sen käyttämät palveluntuottajat ovat liittyneet Vastuu Group Luotettava Kumppani – ohjelmaan. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (4 krt /vuodessa).

Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Mahdollinen hinnantarkistus voidaan tehdä 12 kuukauden välein. Tätä useammin hintoja ei voi muuttaa.

Palveluntuottajaksi hyväksyminen ja peruutus

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja

- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

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

Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai 922/2011 Laki yksityisistä sosiaalipalveluista.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä tai paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

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

Palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta.

Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Asiakkaan asema

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

Hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

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

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

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaan valittua palvelusetelin asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas toimittaa palveluntuottajalle joko palvelusetelinumeron tai palvelusetelin, jossa on näkyvillä palvelusetelinumero. Palvelusetelinumeron perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä järjestelmästä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

Asiakkaan oikeusturvakeinot

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

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaus palautteeseen on annettava hyvinvointialueelle järjestelmän välityksellä sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja

reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Hyvinvointialueen velvoitteet

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

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

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

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Hyvinvointialueella on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Hyvinvointialue valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Valintapäätös tehdään mahdollisimman nopeasti.

Rekisterinpito ja tietosuoja

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä sekä arkistoinnissa hyvinvointialueen antamia ohjeita ja muita asiakastietojen käsittelyä koskevia säädöksiä.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottajan ylläpitämä rekisteri on hyvinvointialueen rekisterin osarekisteri. Osarekisteriselosteen

laatiminen ja ajan tasalla pitäminen on palveluntuottajan vastuulla. Palveluntuottaja huolehtii rekisterinpidosta hyvinvointialueen lukuun.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta.

Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää hyvinvointialueen käyttöön pyydettyä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja hyvinvointialueen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvasuositusta ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

Sähköinen palvelusetelijärjestelmä

Hakeutuminen palveluntuottajaksi ja järjestelmän käyttö

Palveluntuottajaksi hakeutuminen tapahtuu ainoastaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttämän sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikki ehdot ja kriteerit täyttävät tuottajat hyväksytään palvelusetelituottajiksi ja hyväksytyksi tulemisesta lähetetään tuottajalle ilmoitus.

Palvelun tuottava yksikkö voi sijaita missä päin Suomea tahansa. Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät palveluseteliportaalisissa.

Palveluntuottajan tunnistautuminen ensimmäisen kerran ja hakemuksen sähköinen allekirjoittaminen järjestelmässä tehdään verohallinnon Katso-pääkäyttäjätunnusten avulla. Järjestelmän käyttöä varten palveluntuottajalla tulee olla internet -yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään.

Järjestelmä mahdollistaa palveluntuottajan omien järjestelmien integroimisen palvelusetelijärjestelmään. Hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan järjestelmien integroimisen kustannuksiin. Kaikki palveluntuottajalta vaadittavat toiminnot on tehtävissä myös suoraan järjestelmän tarjoaman käyttöliittymän kautta.

Yrityksen tietojen ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan voimassa olevat yhteystiedot, palveluntiedot ja hinnastot tulee näkyä asiakkaille palveluseteliportaalisissa.

Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palvelutapahtumien kirjaus ja oikeellisuus

Palveluntuottaja kirjaa kaikki palvelutapahtumat sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaalia korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä tuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Automaattinen tilitys

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle automaattisesti muodostetun laskun kuvan.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään.

Palvelukohtaisten keskeytysten tai muiden poikkeusten vaikutukset laskutukseen on esitetty palvelukohtaisissa tiedoissa tämän asiakirjan loppupuolella.

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:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen 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.

Vastuu ja vakuutus

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva potilasvakuutus. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.

Ikääntyneiden pitkäaikainen tehostettu

asumispalvelu - sääntökirjan

palvelusetelikohtainen osa 1

Palvelun sisältö

Tehostettu asumispalvelu tarkoittaa sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 § 1 momentin 7 kohdassa tarkoitettuja asumispalveluja ikääntyneille hoivakodissa. Palveluseteliin oikeutetut asukkaat eivät muistisairauden tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi selviydy kotiin järjestettävien palveluiden turvin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikkö on todennut ja tehnyt päätöksen, että heillä on ympärivuorokautisen hoivan tarve. Avuntarve on säännöllistä ja jatkuvaa siten, että hoidettavat tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaiden sairaudet ovat siinä määrin vakaassa tilassa, että sairaalahoitoa ei tarvita.

Asiakas voi valita perusterveydenhuollostaan vastaavan terveyskeskuksen ja terveyskeskuksen terveysaseman. Valinnasta on tehtävä kirjallinen ilmoitus sekä hoitovastuussa olevan hyvinvointialueen että valitun hyvinvointialueen terveyskeskukselle. (Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 2010/1326,48§) Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

Tehostetun asumispalvelun tuotteen vähimmäisisältö on:

1. Asuminen
2. Ateriat: täysihoito
3. Päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittava ympärivuorokautinen apu (henkilökunta samassa huoneistossa/ hoitoyksikössä)
4. Perussairaanhoito, johon sisältyy
 - turvallinen lääkehoito: lääkkeiden annostelu, lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen ja lääkehoidon vaikutusten seuranta
 - sairaanhoitajan osaamisalueeseen kuuluva ihon ja eritystoimintojen hoito, mukaan lukien pitkäaikaisten haavojen tavanomainen hoito, sekä laboratorionäytteiden ottaminen ja laboratorionäytteiden kuljettaminen analysoitavaksi
 - pitkäaikaisten sairauksien hoito ja seuranta
 - asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa
5. Päivittäisissä elämisen toiminnoissa ja perussairaanhoidossa tarvittavat tavanomaiset kulutustarvikkeet, kuten peseytymistuotteet ja perusihovoiteet sekä hoitotarvikkeista asukkaan tarvitsemat vaipat ja tavanomaiset haavanhoitotarvikkeet
6. Asukkaan kokonaistilanteesta huolehtiminen, kuten sosiaalietuuksien hakemisessa ja asioiden hoidossa avustaminen

Tehostetun asumispalvelun palvelukokonaisuuteen eivät sisälly:

- henkilökohtaiset kestokulutushyödykkeet esim. vaatteiden ja liikkumisen apuvälineiden, hammasproteesin ja silmälasien osto
- lääkkeet
- tavanomaiseen kotona asumiseen kuulumattomat palvelut, kuten parturi, jalkojenhoitaja, asiointimatkakulut, pankkiasian hoito, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto, fysioterapia, teatteri- ja elokuvakäynnit yms.

Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan nettotuloista. Huomioon otettavia tuloja ovat ansio- ja pääomatulot, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Eläkkeensaajan hoitotukea, asumistukea, rintamalisää tai sotavammalain mukaista elinkorkoa ei oteta määrittelyssä huomioon. Metsätulosta otetaan huomioon varallisuusverotusta varten määriteltä puhdas tuotto, josta vähennetään metsätalouden korot ja kymmenen prosenttia puhtaan tuoton arvosta.

Kaikki enintään tai alle 900 euroa kuukaudessa nettotuloja ansaitsevat saavat 3000 euron palvelusetelin/kk ja kaikki 3600 euroa tai yli kuukaudessa nettotuloina ansaitsevat saavat 200 euron palvelusetelin/kk.

Asiakkaan nettotulot	Palvelusetelin arvo
900 € tai alle	3000
901–999	2900
1000–1099	2800
1100–1199	2700
1200–1299	2600
1300–1399	2500
1400–1499	2400
1500–1599	2300
1600–1699	2200
1700–1799	2100
1800–1899	2000
1900–1999	1900
2000–2099	1800
2100–2199	1700
2200–2299	1600
2300–2399	1500
2400–2499	1400

2500–2599	1300
2600–2699	1200
2700–2799	1100
2800–2899	1000
2900–2999	900
3000–3099	800
3100–3199	700
3200–3299	600
3300–3399	500
3400–3499	400
3500–3599	300
3600 ja yli	200

Palvelusetelin voimassaolo

Hoivakotiin uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Hoivakotiin itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä hakeutuneen asukkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelumaksuun. Setelin suuruus voi olla korkeintaan palvelumaksun suuruinen. Mikäli asiakkaalle on myönnetty edellä mainittuja kuluja suurempi seteli, tuottajan tulee informoida siitä asiakkaan setelipäätöksen tekijää, sillä palvelusetelillä korvataan vain todelliset kulut.

Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

1. Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
2. Asiakkailla voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.
3. Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.

4. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailta on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
5. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina ja henkilökunnan tulee olla läsnä samassa toimintayksikössä. Hoitohenkilöstömitoituksen tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM: julkaisuja 2013:11) sekä valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Ympäri vuorokautisen hoidon koulutetun henkilöstön vähimmäismäärä on 0,5–0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohden vuorokaudessa (=toteutunut henkilöstömitoitus).

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2013:11) ja lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (max. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin, kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

Lisäksi:

1. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.
2. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.

3. Sairaanhoidtaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.
4. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
5. Koko henkilökunnalla on voimassa olevat työsopimukset.

Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilö- kunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä, terveys- ja kulttuuripalvelujen toimijoiden sekä hyvinvointialueen kanssa.

1. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
2. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.
3. Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyin oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään 3 vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.
4. Henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

Palvelun laatuvaatimukset

Laadun hallinta

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

1. Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).
2. Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

4. Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.
5. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
6. Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
7. Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset ja Sairaanhoidajan käsikirja.

Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakas asuu palveluasumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys.

1. Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen / läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.
2. Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (L sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.
3. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja sitä arvioidaan 3 kuukauden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.
4. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
5. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö / edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa ja kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

6. Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
7. Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Hänelle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa asiakkaan vähintään kerran vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
8. Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
9. Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.
10. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.

Ateriat

Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

1. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
2. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
3. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.
4. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan.

Turvallisuus

Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (Pelastuslaki 379/2011) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

1. Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.
2. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.

Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Laadun valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat hyvinvointialueen lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten palveluseteliyrittäjät osallistuvat vanhuspalvelujen vuosittaiseen laatuseurantaan ja hyvinvointialueella on oikeus tehdä tarkistuskäyntejä ao. yksiköihin. Jos asiakas ostaa omalla rahallaan muuta kuin palvelusetelillä korvattavaa palvelua palveluntuottajalta, sovelletaan siihen kuluttajansuojalakiä.

Vaadittava raportointi ja valvonta

Vaadittavat raportit toimitetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

1. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot
2. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot
3. Palveluntuottaja luovuttaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy hyvinvointialueen tekemät valvonta/ auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluyksikköön.
4. Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava Vantaan ja Keravan hyvinvointialuetta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava hyvinvointialueen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle asiakassuhteen päättyessä. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävien palvelujen osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa

asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia hallinnollista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

1. Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
2. Yksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
4. Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani-ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Vastuu Groupin järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja. Liitteet pyydetään nimeämään järjestelmässä pyydettyjen liitteiden nimien mukaisesti.

Tilaajavastuulain mukaiset liitteet

YRITYSKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
Arvonlisäverovelvollisuus	x	
Ennakkoperintärekisteri	x	
Kaupparekisteriote	x	
Potilasvakuutustodistus	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Veromaksutiedot	x	
Yel-vakuutustodistus		x
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti

AVI:n tai Valviran lupa ympäristövuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta		X
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		X
Lääkehoitosuunnitelma		X
Omavalvontasuunnitelma		X

Laskutus

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolo jaksot Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Hoidettavan ollessa hoidossa muualla, palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta eikä asiakasta. Lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollista peruuttaa palvelu ilman veloitusta kohtuullisessa ajassa (24 h) ennen sovittua avustuskertaa. Hyvinvointialue kuitenkin suorittaa maksun vain toteutuneesta palvelusta.

1. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
2. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.
3. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.
4. Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.
5. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden hoitovuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esim. sairaalahoito, muu poissaolo) palvelusta enintään 10 hoitovuorokautta laskutetaan 50 % hoitovuorokauden hinnalla. Saapumispäivä ja lähtöpäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä. Yli 10 hoitovuorokauden poissaoloista ei hoitomaksua suoriteta. Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä hyvinvointialue maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon palvelun päättymispäivään asti.
6. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 2 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

Sääntökirjan sitovuus

Lähetämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hyvinvointialue voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Ikääntyneiden lyhytaikainen tehostettu asumispalvelu omaishoitajan vapaan ajalle (Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen hoito ja omaishoitajan muun vapaan aikainen hoito tehostetussa asumispalvelussa) - sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa 2

Palvelusetelin käyttömahdollisuus on niillä omaishoitajilla, jotka täyttävät omaishoidon tuen piiriin pääsyn kriteerit ja ovat oikeutettuja omaishoidontuen lakisääteisen vapaan pitämiseen.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Omaishoitoperheille voidaan myöntää palvelutarpeen arvioinnin perusteella lakisääteisen vapaan rinnalle tai vaihtoehdoksi myös muuta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista omaishoitoa tukevaa vapaata.

Palvelusetelin myöntää ja palveluohjausta antaa omaishoidontuen myöntämisestä vastaava työntekijä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikössä.

Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisena lyhytaikaishoitona tehostetussa asumispalvelussa järjestettävän omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon palvelussa on 125 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuusuutta.

Palvelusetelin arvo ympärivuorokautisena lyhytaikaishoitona tehostetussa asumispalvelussa järjestettävän omaishoitajan muun vapaan aikaisessa palvelussa on 92,50 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaan omavastuusuudeksi jää se osuus palvelun kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

Palveluyksikköä koskevat yleiset sopimusehdot

Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta

- Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti
- Palveluntuottajan palvelu vastaa vähintään sitä tasoa, jota edellytetään hyvinvointialueen toteuttamalta muulta vastaavalta palvelulta

Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat ympärivuorokautisen lyhytaikaishoidon tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

- Asiakkailla on yhden tai kahden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti
- Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt on nimetty

Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista lyhytaikaishoitoa tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee perustua valtakunnallisiin laatusuosituksiin (esimerkiksi ikäihmisten laatusuositus STM 2008:3).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (enintään 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

4.1.	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
4.2.	Sairaanhoitaja on vanhustenhuollon yksikössä tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin
4.3.	Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto ja riittävä, vähintään kolmen vuoden työkokemus alalta
4.4.	Koko henkilökunnalla on voimassa olevat työsopimukset
4.5.	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus

Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

5.1	Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä.
5.2	Henkilöstöllä on riittävä suomen- ja/tai ruotsin kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito

Laadun hallinta

Toimintayksikössä kunnioitetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimitaan oikeudenmukaisesti ja taataan asiakkaiden yksilöllisyys ja turvallisuus. Vastuu tästä on palveluntuottajalla ja toimintayksikön palveluvastaavalla.

6.1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat)
6.2	Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä
6.3	Asiakasreklamaatiot ilmoitetaan hyvinvointialueelle. Palveluyksikkö vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon.
6.4	Toimintayksikkö antaa sovitusti hoitoyhteenvedon
6.5	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma
6.6	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö
6.7	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia (esimerkiksi Käypä hoito-, THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja)

Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

7.1	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelun ja hoidon suunnitelma
7.2	Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja/tai osallistavaa virikkeellistä toimintaa

7.3	Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta ja siisteydestä (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.
7.4	Asiakkaan vaatehuollosta huolehditaan

Ateriat

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi / välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Ateriat ja vuokra kuuluvat asiakkaan hoitovuorokauden hintaan.

8.1.	Asiakkaille tarjotaan maittavia ja heidän toiveidensa mukaisia, ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita
8.2.	Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille
8.3.	Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi
8.4.	Asiakkaiden ravitsemusta seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan

Turvallisuus

Palveluysikössä on henkilökuntaa paikalla ympärivuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluysiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Palveluysiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön 2011/379 Pelastuslaki, 15 § Pelastussuunnitelma ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

9.1.	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä
9.2.	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan

Raportointi ja valvonta

Raportit toimitetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen määrittelemän aikataulun mukaisesti.

10.1	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen pyytämät hoidon laadun seurantatiedot
10.2	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot
10.3	Palveluntuottaja antaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät valvonta- ja auditointikäynnit sekä asiakaskyselyt palveluyksikköön.
10.4	Palveluntuottaja tiedottaa oma-aloitteisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialuetta ja asiakasta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ilmoitetaan sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti.

Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta hyvinvointialueen lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia hallinnollista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

11.1	Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta
------	---

11.2	Toimintayksiköllä on nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö
11.3.	Palveluntuottaja noudattaa laeissa säädettyä salassapito- ja vaitiovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa
11.4.	Palveluntuottaja ja hyvinvointialue antavat toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani-ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Vastuu Group Oy:n järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja.

Tilaajavastuulain mukaiset liitteet

YRITYSKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
Arvonlisäverovelvollisuus	x	
Ennakkoperintärekisteri	x	
Kaupparekisteriote	x	
Potilasvakuutustodistus	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Veromaksutiedot	x	
Yel-vakuutustodistus		x
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liite-dokumentti
AVI:n tai Valviran lupa ympäristövuorokautisen sosiaalipalvelujen tuottamisesta		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Lääkehoitosuunnitelma		x
Omavalvontasuunnitelma		x

Automaattinen tilitys

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti. Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon palvelussa setelin arvo on 125 euroa / hoitovuorokausi. Asiakkaalle ei tule maksettavaksi omavastuuosuutta. Muun vapaan aikaisen palvelusetelin arvo on 92,50 euroa. Omaishoitajan muun vapaan aikaisen palvelun palvelusetelin mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

Sääntökirjan sitovuus

Läheämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hyvinvointialue voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.