



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

# TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN SÄÄNTÖKIRJA

12/2020





## Sisällysluettelo

YLEISTÄ PALVELUSETELISTÄ.....	3
MÄÄRITELMIÄ.....	4
1 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN.....	6
1.1 Tehostetun palveluasumisen palvelukuvaus.....	6
1.2 Tehostetun palveluasumisen asiakas.....	7
1.3 Tehostetun palveluasumisen sisällön vaatimus.....	7
1.4 Tehostetun palveluasumisen henkilöstö ja osaaminen.....	8
1.5 Tehostetun palveluasumisen sairaanhoidollinen palvelu.....	8
1.6 Tehostetun palveluasumisen lääkäripalvelut.....	8
2 LYHYTAIKAINEN ASUMINEN.....	10
2.1 Lyhytaikaisen asumisen palvelukuvaus.....	10
2.2 Lyhytaikaisen asumisen asiakas.....	10
2.3 Lyhytaikaisen asumisen sisällön vaatimus.....	10
3 SÄÄNTÖKIRJA.....	11
3.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	11
3.2 Sääntökirjan muuttaminen.....	11
3.3 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	11
4 PSOP - SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ.....	12
5 PALVELUNTUOTTAJA.....	13
5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	13
5.1.1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	13
5.1.2 Palveluntuottajalta vaadittava dokumentaatio.....	13
5.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus.....	14
5.2.1 Palvelun virhe ja palvelun viivästyminen.....	15
5.2.2 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset.....	15
6 ASIAKAS.....	17
6.1 Palveluntuottajien vertailu ja verkkoasiointi.....	17
6.2 Asiakkaan palvelupolku.....	17
6.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.....	17
6.4 Asiakkaan oikeudet.....	18
7 PALVELUNJÄRJESTÄJÄ.....	19
8 LAADUN HALLINTA.....	20
8.1 Laadun indikaattorit.....	21
9 LASKUTUS.....	22
9.1 Keskeytykset palvelussa.....	22
10 PALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU.....	23
10.1 Palvelusetelin arvo.....	23
10.2 Palveluhinnat.....	23
11 VALVONTA.....	25
11.1 Raportointi.....	25
11.2 Yleiset ehdot.....	26
11.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa.....	26
12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO.....	27
12.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito.....	27
12.2 Dokumentointi.....	27
12.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle.....	27
12.4 Asiakastietojärjestelmä.....	28
12.5 RAI-arviointijärjestelmä.....	28
LIITTEET.....	29
-Valtakirja puolesta-asiointiin.....	32
-Henkilöstöluettelo.....	32
-Omavalvontasuunnitelma.....	32
-Arkistointiohje.....	32

## YLEISTÄ PALVELUSETELISTÄ

Palveluseteliä voidaan käyttää sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisessä ja palveluseteli on yksi vaihtoehto kunnan itse tuottamalle palvelulle. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään julkisesti ostettua palvelua. Palvelusetelillä edistetään sosiaali- ja terveystalouden palveluiden käyttäjien valinnanvapautta ja mahdollisuuksia hankkia tarvitsemaan palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus näin ollen edellyttää, että palveluseteli on henkilökohtainen ja se ei ole siirrettävissä toiselle henkilölle. Palveluseteli ei myöskään ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön voisi itse määrittää. Palveluseteliä voi käyttää ainoastaan myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä ja palvelu on arvonlisäverotonta. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltolaista tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Palveluiden myöntäminen perustuu aina asiakkaalle tehtyyn palvelutarpeen arviointiin ja palveluun pääsyn kriteereihin. Palvelutarpeen arviointi tehdään palveluohjauksen toimesta ja asiakkaat asumispalvelu-, tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisille hoivahoidon paikoille valitsee moniammatillinen SAS-työryhmä. Hyvinvointikuntayhtymän viranhaltija tekee päätöksen palvelujen saamisesta. Ikääntyneiden palveluita myönnetään Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän hallituksen hyväksymien ikääntyneiden palveluiden myöntämisperusteiden mukaisesti.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palveluntuottajan rekisteriinsä palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyvinvointikuntayhtymä arvioi aina asiakkaan palvelutarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelunjärjestäjän vastuulla on myös valvoa, että sovittu palvelu ja palvelun laatu toteutuu. Palvelusetelin arvon päättää hyvinvointikuntayhtymä. Palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden hyvinvointikuntayhtymän järjestämien sosiaali- ja terveystalouden palveluiden tai yksityisten palveluntuottajien välillä.

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Tähän sääntökirjaan on kirjattu koko palveluseteliprosessi sosiaalihuoltolain mukaisten asumispalvelujen - tehostetun palveluasumisen ja lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen osalta.

## MÄÄRITELMIÄ

### Tehostettu palveluasuminen:

- Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

### Lyhytaikainen ympärivuorokautinen asuminen:

- Tilapäistä ympärivuorokautista asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista ja/tai kiireellistä apua.

### Asiakas:

- Henkilö, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §)

### Palveluntuottaja:

- Palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), yksityistä sosiaalipalveluista säädettyssä laissa (922/2011) ja sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelisääntökirjan ja palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.

### Palvelunjärjestäjä:

- Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä

### Palveluohjaus:

- Ikääntyvien neuvonta- ja palveluohjaus, NeuvoNurkan tiimi; tekee palveluseteliprosessiin vaadittavan palvelutarpeen arvioinnin. <http://www.ras.fi/neuvontapalvelut>

### SAS-työryhmä:

- Asiakkaat asumispalvelu-, tehostetun palveluasumisen ja pitkäaikaisille hoivahoidon paikoille valitsee SAS-työryhmä. SAS on moniammatillinen yhteistyöryhmä, joka selvittää, arvioi ja sijoittaa asiakkaat kotihoidon, asumispalvelun, tehostetun palveluasumisen ja hoivahoidon paikoille.

### Palveluseteli:

- Palvelun järjestämistä vastuussa olevan kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kuntayhtymän asukkaalle myöntämä sitoumus (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kuntayhtymän lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

### Palvelusetelilaki:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009).

### Tulosidonnainen palveluseteli:

- Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädettyllä tavalla. Lisää asiakasmaksuista ja palvelusetelin arvon määräytymisestä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän "Asiakasmaksut ja palvelusetelit 2020". <http://www.ras.fi/asiakasmaksut>

### PSOP-järjestelmä:

- Raahen seudun hyvinvointiyhtymän käytössä oleva sähköinen ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmä. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. <https://parastapalvelua.fi/>

### Ostavastuuosuus:

- Se osuus yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Lisää asiakasmaksuista ja palvelusetelin arvon määräytymisestä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän "Asiakasmaksut ja palvelusetelit 2020". <http://www.ras.fi/asiakasmaksut>



#### Palveluntuottajien vertailu

- Asiakas voi vertailla palveluntuottajien yksikköhintoja kirjautumatta palveluun. Tällä tavoin selviää asiakkaan omavastuuosuus palvelusetelipalvelun hinnasta. Palveluntuottajien vertailu löytyy: <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

#### Asiakaspalaute:

- Palveluntuottajaa koskevaa asiakaspalautetta voi antaa PSOP:n kautta kirjautumalla Verkkoasiointiin, suoraan kuntayhtymään palveluohjauksen henkilökunnalle, kotihoidon palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle, hoidon ja hoivan tulosaluejohtajalle tai yrittäjälle.

#### Parasta palvelua -verkkoasiointi:

- Verkkoasiointiin kirjaudutaan Suomi.fi -tunnistuksella (pankkitunnukset tai mobiilivarmennus). Verkkoasioinnissa voi hakea ja vertailla palveluntuottajia, katsoa ajantasaisesti tietoja omista palveluista, antaa palautetta saadusta palvelusta sekä asioida omaisen puolesta. <https://parastapalvelua.fi/kirjaudu>

#### Sääntökirja:

- Sääntökirja on laadittu ohjeistamaan palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja asiakkaan palvelusetelin käyttöä. Sääntökirja ei ole sopimus palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan välillä.

#### Sopimus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Palveluntuottajalla voi olla käytössään joko oma sopimus pohja tai vaihtoehtoisesti voidaan käyttää kuntayhtymän laatimaa sopimus pohja.

#### Hoito- ja palvelusuunnitelma:

- Asiakkaan tarvitsemasta hoidon ja palvelun sisällöstä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta, jonka laatimiseen osallistuu asiakas, omainen, palveluntuottaja ja palvelunjärjestäjä. Palvelusetelillä tuotettu ympärivuorokautinen hoito perustuu hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön.



## 1 TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN

Tässä kappaleessa kerrotaan tehostetun palveluasumisen palvelusta, palvelun sisältövaatimuksista ja henkilöstön osaamiseen liittyvistä vaatimuksista. Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan ympärivuorokautisen hoidon järjestämistä. Tehostettu palveluasuminen voi olla joko lyhyt- tai pitkäaikaista.

Asiakkaan ympärivuorokautisen hoidon tarve ilmoitetaan suullisesti tai kirjallisesti SAS (selvitä, arvioi, sijoita) palveluohjaajalle. Asiakkaan on oltava tietoinen ilmoituksen tekemisestä. SAS-palveluohjaaja arvioi ympärivuorokautisen hoidon tarpeen laaja-alaisesti yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheisensä sekä muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin työvälineinä käytetään muun muassa RAI-, CDR- ja MMSE -mittareita, joiden avulla selvitetään asiakkaan toimintakykyä ja hoidon tarvetta. Mittareiden lisäksi huomioidaan asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne ja siihen vaikuttavat tekijät. Ympärivuorokautinen asumis- ja hoivapalvelu myönnetään asiakkaalle Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluohjauskriteerien mukaisesti.

Moniammatillinen SAS-työryhmä kokoontuu kahden viikon välein käsittelemään saapuneet hakemukset. Viranhaltijapäätöksen asumis- ja hoivapalvelujen myöntämisestä tai kieltämisestä tekee työryhmän puheenjohtaja. Päätös saatetaan aina kirjeitse tiedoksi asiakkaalle tai hänen nimeämälleen henkilölle.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota vaihtoehtona niille asiakkaille, jotka täyttävät kuntayhtymässä hyväksytyt tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit eli heille on tehty SAS-arviointi ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä. Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteli asiakkaasta.

Palveluntuottajan on täytettävä kuntayhtymän vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

### 1.1 Tehostetun palveluasumisen palvelukuvaus

Tehostetun palveluasumisen tavoitteena ja tehtävänä on tarjota sosiaalinen, toimintakykyä tukeva, aktiivinen ja hyvä elämä henkilöille, jotka eivät enää pärjää kotona ja jotka tarvitsevat pysyvää, ympärivuorokautista tukea ja hoivaa.

Tehostettu palveluasuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Asiakkaalla on riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone ja wc-pesutila tai asunto omassa käytössään. Lisäksi asiakas voi aina halutessaan osallistua yhteisön elämään. Asiakkaalla on mahdollisuus säännölliseen turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään. Ryhmäkodin asiakas voi liikkua yhteisissä, turvallisissa tiloissa ja osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakas saa yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjatus mukaisesti tarvitsemansa riittävän ja ympärivuorokautisen hoivan ja hoidon, ohjauksen ja tuen sekä palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaan on mahdollista asua omassa kodissaan kuolemaansa asti, ellei hänelle tule lääkärin arvioimaa tarvetta hoidontarpeensa takia siirtyä sairaalahoitoon.

- Yksilöllisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva, apu, ohjaus ja tuki
- Ammattitaitoisen henkilöstön tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä, osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaan arjen elämään ja askareisiin sekä harrastuksiin ja ulkoiluun
- Omahoitajan palvelut ja tuki, yhteistyö omaisten, läheisten ja viranomaisten kanssa, omaisten ohjaus ja neuvonta tarvittaessa esim. hoitotuen hakemiseen
- Tarvittavat sairaanhoidolliset palvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan
- Tarvittava peseytymisapu saunassa tai suihkussa, sauna vähintään kerran viikossa asiakkaan niin halutessa
- Henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, wc-käyntien opastaminen ja mahdollistaminen tarpeen mukaan ympäri vuorokauden
- Aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan päivittäin (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sisältyvät tuotteeseen)
- Vaate- ja liinavaatehuollosta huolehtiminen, pyykin pesu, erikoispyykkien (esim. kemiallinen pesu) pesettämisestä vastaa palveluntuottaja
- Asumisympäristön siivouksesta huolehtiminen päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous.



## 1.2 Tehostetun palveluasumisen asiakas

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu:

- monisairaille, erityisesti keskivaikeaa tai vaikeaa muistisairautta sairastaville toiminnanvajeisille henkilöille, jotka hyötyvät tehostetun palveluasumisen toiminnallisuudesta ja muiden asukkaiden seurasta
- henkilöille, joiden päätöksentekokyky on sairaudesta johtuen alentunut, eivätkä he sairautensa vuoksi pysty asumaan turvallisesti kotona
  - toistuvaa, turvallisuuden vaarantavaa eksyilyä/karkailua
  - toistuvia vaaratilanteita kotona
- henkilöille, jotka sairautensa vuoksi tarvitsevat ei-sairaalatasoista sairaanhoidollista osaamista
- vhenkilöille, joilla on karkailutaipumusta, ja he tarvitsevat tästä syystä valvottua asuinympäristöä
- hoidon tavoitteena on jäljellä olevan toimintakyvyn säilyminen niin pitkään kuin mahdollista ja kuntoutumispotentiaalia omaavilla myös toimintakyvyn koheneminen

## 1.3 Tehostetun palveluasumisen sisällön vaatimus

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palvelun tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

- Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön. Asiakas ja omainen/läheinen ovat tietoisia siitä, kuka omahoitaja on.
- Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään hoidon ja palvelun sisältö sekä muut toimintakykyä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuosittain ja aina toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
- 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).
- Palveluyksikkö vastaa lääkärin määrämien laboratorionäytteiden ottamisesta ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
- Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja järjestää tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa päivittäin. Toimintayksikössä on näkyvillä virikkeellisen toiminnan viikottain vaihtuva ohjelma, joka on myös s asiakkaiden ja omaisten tiedossa.
- Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (muun muassa hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan päivittäin.
- Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.
- Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille tarpeen mukaisen, laadukkaan saattohoidon yksikössään.

### Ateriat

Palveluntuottaja turvaa asiakkaille riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin ikääntyneiden ravitsemussuositusten mukaisesti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Kaikilla asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa. Asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään noin 1/3 päivittäisestä energian saannista. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan viipymättä.

### Turvallisuus

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

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuus suunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Piha-alueiden tulee olla turvallisia ja kulkureittien esteettömiä.



## 1.4 Tehostetun palveluasumisen henkilöstö ja osaaminen

Tehostetun palveluasumisen yksikön 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). Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista.
- Lähihoitajan pätevydestä säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (8 §, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.
- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen (2) vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä, terveys- ja kulttuuripalvelujen tuottajien sekä kunnan toimijoiden kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä muun muassa täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Haasteellisesti käyttäytyvien muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla riittävä osaaminen muistisairaiden kohtaamiseen ja hoitamiseen liittyen. 1/3 henkilöstöstä tulee olla erityisosaamista ja todennettu koulutus muistisairaiden hoitamiseen. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito. Palveluyksikön toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

### Henkilöstömitoitus

Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrän tulee olla mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan ja sen tulee olla vähintään vanhuspalvelulain edellyttämällä tasolla. Kokonaisuudessaan hoitotyöhön osallistuva henkilöstö ja muu henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran. Palveluyksikön toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Koko henkilökunnalla tulee olla voimassaolevat työsopimukset. Henkilöstöluettelon tulee vastata Aluehallintoviraston myöntämää lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta.

### Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee varsinaista hoitotyötä (kuitenkin maksimissaan 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.
- Yksikössä on vähintään 1 sairaanhoitaja/20 asiakasta. Sairaanhoidajan tulee olla asiakkaiden käytössä päivittäin klo 8-15 välillä.

## 1.5 Tehostetun palveluasumisen sairaanhoidollinen palvelu

Sairanhoidollisen palveluun tehostetussa palveluasumisessa sisältyy lääkehoidon kokonaisuuden lisäksi päävastuu asiakkaan kliinisestä kokonistilanteesta, hoidon suunnittelusta, toteutuksesta, ohjauksesta ja neuvonnasta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

## 1.6 Tehostetun palveluasumisen lääkäripalvelut

Tehostetun palveluasumisen palveluseteliasiakkaille lääkäripalvelut tuottaa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Hyvinvointikuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajille kulloinkin lääkäripalvelusta vastaavan lääkärin nimen ja yhteystiedot sekä lääkärintuottojen ajankohdat. Lääkäripalvelun sujuvan käytön varmistamiseksi palveluntuottajan tulee osoittaa lääkärille työpariksi joko sairaanhoitaja tai asiakkaat hyvin tunteva, riittävän ammattitaidon omaava lähihoitaja.



Lääkärin tehtäviin kuuluvat seuraavat asiat:

- Lääkärillä tulee olla oikeus harjoittaa lääkärin ammattia Suomessa itsenäisesti laillistettuna lääkärinä.
- Lääkärillä tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen Suomen kielen taito.
- Asukkaan tulotilanteessa tulee lääkärin tehdä kliininen tutkimus, lääkityksen kokonaisarvio ja lääkemääräykset, käydä asiakkaan ja tämän nimeämän läheisen ja hoitajan läsnä ollessa keskustelu hoidonrajauksista (oirehoidon sisältö, mahdollinen DNR) ja mahdollinen vapaaehtoinen hoitotahto.
- Vastuulääkäri tapaa jokaisen asukkaan vähintään kerran vuodessa tai tiuhemmin hoitosuunnitelman mukaisesti. Myös etäyhteys on mahdollinen.
- Vastuulääkäri vastaa palvelutalon asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta sekä hoidon toteutuksesta (lääkityksen kokonaisarvio ja lääkemääräykset, asiakaskonsultaatiot hoitajilta, läheteiden, todistusten ja reseptien kirjoittaminen).
- Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin maanantaista perjantaihin klo 8 - 15.30. Muina aikoina ja juhlapyhinä palveluasumisen hoitohenkilöstö voi kiireellisissä asioissa konsultoida *päivystävää lääkärinä*.

## 2 LYHYTAIKAINEN ASUMINEN

### 2.1 Lyhytaikaisen asumisen palvelukuvaus

Vuorohoito tukee iäkkäiden henkilöiden kotona asumista ja omaishoitajan jaksamista. Lyhytaikaisen tehostetun palveluasumisen tarve syntyy asiakkaan äkillisen toimintakyvyn laskun ja siitä kuntoutumisen tai kotona toteutettavaa hoitoa tukevan synn vuoksi. Lyhytaikaisen hoidon avulla järjestetään omaishoidon lakisääteiset vapaat 3 vrk/kuukaudessa, jatkohoito tarpeen mukaan kotiutumisvaiheessa kotihoidon asiakkaille ja tarvittaessa palvelutarpeen arviointijakso. Vuorohoitoa ei järjestetä asumisen ongelmista johtuvista syistä. Vuorohoitoa järjestetään ensisijaisesti Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän omissa palvelukeskuksissa, mutta silloin tällöin tarvitaan myös yksityisten palveluntuottajien tuottamaa lyhytaikaista asumista.

### 2.2 Lyhytaikaisen asumisen asiakas

Vuorohoito eli lyhytaikainen asuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat kotona asumisen tueksi lyhytaikaisia hoito- tai kuntoutusjaksoja. Jakson tarkoitus on tukea toimintakykyä ja edistää kotona selviytymistä. Hoito järjestetään yksilöllisesti ja siitä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja/tai omaishoidon sopimuksessa.

### 2.3 Lyhytaikaisen asumisen sisällön vaatimus

Tavoitteena on yksilöllinen toimintakykyä tukeva, kuntouttava hoito, joka edistää kotona selviytymistä. Hoitajaksoit järjestetään yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja siitä sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja/tai omaishoidon sopimuksessa. Lyhytaikaisessa vuorohoidossa ollessaan asiakkaalla on mukanaan omat lääkkeet, hygienia tuotteet, vaatteet ja henkilökohtaiset apuvälineet. Asiakasmaksu on määritelty erikseen.

## 3 SÄÄNTÖKIRJA

### 3.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Raahen seudun hyvinvointiyhtymä on päättänyt (Yhall 02.11.2016 § 80) ottaa käyttöön palveluasumisen, tehostetun alveluasumisen ja lyhytaikaisen ympärivuorokautisen asumisen palvelusetelin.

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kuntayhtymän ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntayhtymään.

### 3.2 Sääntökirjan muuttaminen

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

Muutosehdotuksia käydään läpi Raahen seudun hyvinvointiyhtymän ja palveluntuottajien kanssa vähintään kerran vuodessa järjestettävien tapaamisten yhteydessä. Kiireellisten muutostarpeiden käsittelystä sovitaan erikseen tarvittavan aikataulun mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille vielä kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen.

### 3.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.1.2021.



## 4 PSOP - SÄHKÖINEN PALVELUSETELI- JA OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄ

Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on Espoon, Kouvolan, Oulun, Turun ja Tampereen kaupunkien yhteistyössä kehittämä valtakunnallinen tietojärjestelmä hyvinvointipalvelujen järjestämisen tueksi. Järjestelmä tarjoaa keskitetyn tietojärjestelmän palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä yksinkertaistaa ja automatisoi palvelujen tarjoamista ja on edellytys palvelusetelien käytön laajentamiselle ja palvelumarkkinoiden kehittymiselle. PSOP helpottaa kuntien, asiakkaiden ja palveluja tuottavien yritysten toimintaa. Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän avulla asiakkaan on helppo tehdä palveluvalinta hinnan sekä yrityksen sijainnin ja palveluntuottajan saamien palautteiden perusteella. Kuntien omistama Kuntien Tiera Oy vastaa hankkeen asiantuntijapalveluista ja ratkaisun valtakunnallisesta levittämisestä omiin jäsenkuntiinsa.

### Palveluseteliprosessi PSOP:ssa:

1. Järjestelmään perustetaan kuntaorganisaatio ja lisätään kunta- ja palvelukohtaiset sisällöt, kuvaukset ja säännöt.
  - Kunta asettaa järjestelmässä hyväksymiskriteerit kunta- ja palvelukohtaisesti.
  - Palveluntuottaja hakeutuu palveluntuottajaksi ja täyttää määrättyt tiedot.
  - Kunta vastaanottaa hakemuksen ja päättää hyväksymisestä.
  - Palveluntuottaja näkyy portaalissa palveluntuottajana, jolta asiakkaan on mahdollista ostaa palveluja palvelusetelillä (tai ostopalveluna).
2. Palvelun myöntäjä arvioi kunnassa asiakkaan palvelutarpeen, myöntää palvelut ja päättää niiden toteutustavasta (palveluseteli tai ostopalvelu).
3. Palvelusetelin saanut asiakas valitsee portaalissa haluamansa palveluntuottajan ja tekee yritykselle palvelupyynnön (ajanvaraus).
  - Palveluntuottaja vahvistaa palvelupyynnön.
4. Palveluntuottaja toimittaa palvelun asiakkaalle sovittuna ajankohtana.
  - Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun (tapahtumakirjauksen) PSOP-järjestelmään.
  - Tieto toteutuneista palveluista on ajantasaisena asiakkaan ja kunnan seurattavissa.
5. Palvelutapahtuman jälkeen asiakas voi antaa yritykselle palautetta (tai reklamaation), jonka perusteella päivitetään portaalissa näkyvää laatuindeksiä.
  - Kunta voi seurata palautteita ja yritykset voivat vastata palautteeseen kehittääkseen toimintaansa.
6. Kunnassa palvelun myöntäjä hyväksyy kirjatut palvelutapahtumat, jotka siirtyvät taloushallinnon järjestelmiin automaattisesti tilitettäväksi.
  - Palveluntuottaja voi seurata ajantasaisesti palvelutapahtumien tilaa.
  - Kunta laskuttaa itseään järjestelmän muodostaman maksuaineiston mukaisesti ja palveluntuottaja seuraa tilitettyjä tapahtumia.

PSOP:n käyttöohjeet asiakkaalle, palveluntuottajalle ja palvelunjärjestäjälle

<https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/home>

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tarjoama tuki, neuvonta ja ohjaus PSOP-järjestelmään:

- Yrittäjän yhteys ongelmatilanteissa: [psop@ras.fi](mailto:psop@ras.fi) tai palvelusetelit-tulosityksikköjohtaja Katriina Jokinen
- p. 040 1358542 tai [katriina.jokinen@ras.fi](mailto:katriina.jokinen@ras.fi).

## 5 PALVELUNTUOTTAJA

Seuraavassa kuvataan, miten yrittäjä hakeutuu palveluntuottajaksi ja mitä dokumentteja hakeutumisen yhteydessä on toimitettava palvelunjärjestäjälle.

### 5.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Palveluntuottaja tunnustautuu järjestelmään Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. ([www.tilaaajavastuu.fi](http://www.tilaaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaajavastuuliittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat näkyvät PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voida varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

#### 5.1.1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja säätiön nimissä. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottaja voi antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan kuten kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot ja jonotusaika. Tietojen lisääminen on suotavaa, koska ne edesauttavat asiakasta palveluntuottajan valinnassa.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla osoitteessa <http://www.ras.fi/palvelusetelit> löytyvät palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi. Ohjeet palveluntuottajaksi hakeutumisesta löytyvät myös <https://parastapalvelua.atlassian.net/wiki/spaces/OH/pages/243990529/Palveluntuottajaksi+hakeutuminen>

#### 5.1.2 Palveluntuottajalta vaadittava dokumentaatio

Prosessin alussa tulee huomioida, että palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyn lain (2011/922) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta säädetyn lain (152/1990) vaatimukset. Ennen palveluntuottajaksi hakeutumista yrityksellä tulee olla seuraavat luvat tai rekisteriin merkitsemiset, riippuen tuotetusta palvelusta:

Yrittäjän on toimitettava hyvinvointikuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/ tiedot alla olevan listauksen mukaisesti:

- AVI:n lupa ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta
- Kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- Omavalvontasuunnitelma (lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen)
- Omavalvontasuunnitelma (lain yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) mukainen)
- Lääkehoitosuunnitelma
- Koonti ajantasaisista lääkeluvista
- Yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- Yrityksen perustiedot
- Toimintasuunnitelma
- Yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnastot
- Merkintä ennakkoperintärekisteriotteesta



- Selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta (henkilöstöluettelo)
- Yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- Tiedot yrityksen toimitiloista
- Kaupparekisteriote
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Tietosuojaseloste

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla kahta kuukautta vanhempia.

#### Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot:

- Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

## 5.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

### Sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakea. 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.

### Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet:

- Sopijapuolet
- Voimassaolo
- Sopimuksen tarkoitus
- Palvelusetelillä hankittavien sekä itse maksettavien palvelujen sisältö ja hinta
- Maksuehdot - sopimukseen tehtävät muutokset
- Asiakkaan tilapäinen poissaolo
- Sopimuksen päättäminen
- Palvelun virhe ja viivästyminen ja niiden seuraukset
- Erimielisyyksien ratkaiseminen
- Asiakkaan avainten hallinnasta sovitaan kirjallisessa sopimuksessa.
- Postin avaamisesta sovitaan kirjallisessa sopimuksessa.

### Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointikuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

### 5.2.1 Palvelun virhe ja palvelun viivästyminen

Jos palveluntuottajan toiminta on tämän sääntökirjan tai asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman vastaista, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Palvelun laadussa on virhe, jos

- toteutunut palvelu ei vastaa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattua hoidon tarvetta
- asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeissa tapahtuneista muutoksista ei ole tiedotettu kuntayhtymää
- palveluntuottaja ei ole huolehtinut siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioiduiksi

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatuun tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

### 5.2.2 Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

#### Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

#### Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

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

#### Sopimuksen purku

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

#### Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

#### Reklamaatio:

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät valitukset on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja valitukset menevät tiedoksi myös hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä.



Palveluntuottajille palaute annetaan ensisijaisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista myös PSOP-järjestelmän kautta. Vastaus palautteeseen on annettava Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle 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 Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. 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

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjaamisen palveluntuottajalle, kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

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

**Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:**

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- c) palvelun tuottaja 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) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.



## 6 ASIAKAS

Hyvinvointikuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät tehostetun palveluasumisen kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointikuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin. Lisää hoidon ja hoivan kriteereistä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä: [http://www.ras.fi/ikaantyneiden\\_palvelut](http://www.ras.fi/ikaantyneiden_palvelut).

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaalle on selvitettävä 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. Palvelujen järjestäminen asiakkaalle perustuu hänelle laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen tapahtuu yhteistyössä asiakkaan, omaisten, palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan kanssa.

Asiakas voi kieltäytyä hänelle myönnetystä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palvelua järjestettäväksi palvelusetelillä.

### 6.1 Palveluntuottajien vertailu ja verkkoasiointi

Asiakkaat näkevät PSOP:sta palveluntuottajan yhteystiedot, lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottajien tietoja voi tarkastella ilman tunnuksia:

- <https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietoaan PSOP:sta täyttämällä puolesta asioinnin - valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliä asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään.

PSOP:n Verkkoasiointiin kirjaututaan Suomi.fi -tunnistuksella (pankkitunnukset tai mobiilivarmennus). Verkkoasiointissa voi hakea ja vertailla palveluntuottajia, katsoa ajantasaisesti tietoja omista palveluista, antaa palautetta saadusta palvelusta sekä asioida omaisen puolesta. PSOP-järjestelmän kautta asiakas saa kunnan myöntämän palvelusetelin tai ostopalvelun.

### 6.2 Asiakkaan palvelupolku

1. Asiakas saa myönteisen SAS-päätöksen tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja palvelusetelin tehostettuun palveluasumiseen kuntayhtymän viranhaltijalta.
2. Asiakkaalle tarjotaan tehostetun palveluasumisen paikkaa alueen palvelutaloista ottaen mahdollisuuksien mukaan huomioon asiakkaan ja omaisten toive tulevasta asuinpaikasta.
3. Viranhaltija tekee PSOP:ssa palveluvarauksen, jonka myötä palveluntuottajan on mahdollista laskuttaa kuntayhtymää asiakkaan tehostetusta palveluasumisesta palvelusetelin rajaan asti.
4. Asiakas voi seurata laskutusta ja omavastuun määräytymistä verkkopalvelun kautta:
  - <https://parastapalvelua.fi/>
5. Verkkopalvelussa asiakas voi myös antaa palautetta saamastaan palvelusta.
6. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

### 6.3 Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajansuojalain alainen. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan. Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. 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 pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon asiakassuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointikuntayhtymän laatiman asiakassuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta.

**Sopimusehdoista, palvelun virheestä, viivästymisestä ja seuraamuksista kerrottu lisää kappaleessa 4.2 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus.**

## **6.4 Asiakkaan oikeudet**

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.



## 7 PALVELUNJÄRJESTÄJÄ

Palvelunjärjestäjänä toimii Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Palvelunjärjestäjänä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä myös oikeutensa, vastuunsa ja velvollisuutensa palveluja järjestäessään. Kuntayhtymän toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveyspalveluja koskeva lainsäädäntö. Lisäksi toimintaan vaikuttavat valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset ohjelmat, strategiat ja suunnitelmat. Palvelut pyritään tarjoamaan mahdollisimman pitkälle omalla alueella hyödyntäen sekä hyvinvointikuntayhtymän omaa että yksityistä palveluntuotantoa. Palvelusetelituotannon avulla voidaan tarjota kuntalaisille valinnanmahdollisuuksia ja tuetaan seutukunnan elinkeinostrategian mukaisesti palvelutoimialan kehittymistä.

Viranomaisena kuntayhtymällä on velvollisuus huolehtia siitä, että asiakas saa hänelle lain tai viranomaisen päätöksen mukaan kuuluvan sosiaalihuollon palvelun tai etuuden. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella asiakkaalle ei kuitenkaan synny oikeutta vaatia siihen sisältyviä palveluja.

Lakisääteisten kriteerin ohella kunta erikseen asettaa omia hyväksymisedellytyksiä, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, taikka palvelujen määrään tai laatuun. Kunnan asettamien vaatimusten tulee olla palveluntuottajia syrjimättömiä ja perustua puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

- Hyvinvointikuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.
- Hyvinvointikuntayhtymällä on informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen: kuntayhtymän on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.
- Hyvinvointikuntayhtymän täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.
- Hyvinvointikuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
- Hyvinvointikuntayhtymällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- Hyvinvointikuntayhtymän tulee tukea palveluntuottajia palvelutuotannossaan neuvonnan, ohjauksen ja yhteistyön avulla.
- Hyvinvointikuntayhtymän on annettava palveluntuottajille ajantasaiset tiedot asiakkaan voinnin ja toimintakyvyn suhteen asiakkaan siirtyessä palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Hyvinvointikuntayhtymän vastuulla on myös säännöllinen yhteydenpito asiakkaisiin ja palveluntuottajiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tarkistukset ja päivitykset.
- Hyvinvointikuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

## 8 LAADUN HALLINTA

Kunta ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti. Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että yleiset edellytykset toiminnalle täyttyvät.

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalla kunnallisella toiminnalla. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

Palveluntuottajilta vaadittava raportointi ja valvonta:

- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita sekä arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina toimintakyvyn oleellisesti muuttuessa.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti (esim. HILMO-kirjaukset).
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Asiakkaalle on nimetty hänen hoidostaan vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa hänet vähintään kerran (1) vuodessa. Lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
- Toimintayksikön riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Kuntayhtymälle toimitetaan sen edellyttämät hoidon tason seurantatiedot (muun muassa RAI asiakasrakente- ja laatuindikaattoritiedot).
- Kuntayhtymälle toimitetaan myös muut sen palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot henkilökunnasta, sen määrästä ja koulutuksesta sekä asiakaspalautteista. Se hyväksyy kuntayhtymän tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt palveluysikköön.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista ja mahdollisista laatueroista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköpostilla käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.
- Asiakaspalautetta kerätään reaaliaikaisesti sekä kerran vuodessa tapahtuvana asiakastytytyväisyyskyselyllä. Saatua palautetta dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kuntayhtymälle. Palveluysikkö puuttuu ja antaa vastineen jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkahoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle aina kunkin vuoden huhtikuun loppuun mennessä.



Lisäksi palveluntuottajan tulee vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä toimittaa seuraavat asiakirjat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinkolain mukaisen tai muun riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta

### 8.1 Laadun indikaattorit

- Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.
- Asiakaspalautetta kerätään reaaliaikaisesti sekä vähintään kerran vuodessa kaikki asiakkaat kattavalla laajemmalla kyselyllä. Saatu palaute dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakastytyväisyyskyselyt ovat aikataulutettuja ja ennakkoon informoituja.
- Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito -suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Ikääntyneiden palvelujen voimassa olevia laatusuosituksia.
- Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet eri tilanteita varten, kuten akuutit sairaskohtaukset, tapaturmat, saattohoito, rajoittamistoimenpiteiden käyttö, aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen ja henkilöstön saatavuuteen liittyvät haasteelliset tilanteet.
- Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan toimintayksikössä.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma siitä, miten hän ottaa toiminnassaan huomioon kestävän kehityksen.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen, lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma, jonka päivittämisestä ja henkilökunnalle jalkauttamisesta hän huolehtii.
- Palveluntuottajalla on käytössään RAI- järjestelmä, jonka avulla toteutunutta hoidon laatua seurataan. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan THL:n vertailukehittämisen palauteraporteista kuntayhtymän määrittelemät seurattavat laatu- ja asiakasrakennetiedot kaksi kertaa vuodessa kuntayhtymälle. Palveluntuottaja laatii hoidon laatua koskevan kehittämissuunnitelman RAI tietoon pohjautuen.

## 9 LASKUTUS

Palvelusetelillä Raahen seudun hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvon ja toteutuneiden sekä hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa sähköisen palveluseteli- ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottajien on mahdollista saada teknistä tukea palvelusetelien tulosyksikköjohtajalta tai laittamalla palvelupyynnön sähköpostiin [psop@ras.fi](mailto:psop@ras.fi).

Palveluntuottaja tekee palveluvarauksen asiakkaan palveluseteliin ja tarkistaa setelin voimassaolon ja sisällön. Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen reaaliajassa. Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle.

- Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle kuukauden 3. päivään mennessä.
- Palvelutapahtumat hyväksytään kuntayhtymässä kuukauden 5. päivän aikana.
- Jos tapahtumia kirjataan myöhässä, ne siirtyvät seuraavan kuukauden palvelusetelilaskutukseen.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu ja toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään. Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi laskutus- ja toimistokuluja ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Raahen seudun hyvinvointiyhtymällä on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä voi tilapäisesti poiketa 10 %:lla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa yhtäjaksoisesti enintään kahden viikon ajan. Palvelutarve voi poiketa tilapäisesti myös yli 10%. Ylityksiin johtavat useimmiten poikkeukset asiakkaan hoidon- tai palvelutarpeissa, kuten esimerkiksi akuutti yleistilan heikkeneminen, laboratorio kokeiden otto, näytteiden kuljetus, hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden nouto sekä etuuksista huolehtiminen. Mikäli palveluntuottaja ylittää asiakkaalle myönnetyn saldon, nousevat saldon ylittävät tapahtumakirjaukset Raahen seudun hyvinvointiyhtymälle manuaaliseen tarkatukseen. Palveluntuottajan on toimitettava asiakkaan palveluajan ylityksestä johtuvat selvityspyynnöt laskutuksen yhteydessä tai viimeistään kahden viikon sisällä pyydetystä selvityspyynnöstä, palvelusetelien tulosyksikköjohtajalle / hoidon ja hoivan tulosaluejohtajalle. Mikäli selvityspyynnöitä ei toimiteta sovitusti, ylitykset hylätään, kunnes pyydetty tiedot on toimitettu. Tarkastettavana olleiden tapahtumakirjausten maksaminen siirtyy myöhästyneiden kirjausten osalta kuukaudella eteenpäin.

Järjestelmä poimii hyväksytyt palvelutapahtumat kuun 4. ja 5. päivän välisenä yönä ja muodostaa niistä tilitysaineiston, joka välitetään kuntayhtymän talouden järjestelmään kirjanpitoa ja maksatusta varten. Maksatus palveluntuottajille tapahtuu 10 vuorokauden kuluttua tilitysaineiston muodostamisesta. Mikäli maksatuspäivä on viikonloppuna tai pyhänä, maksatus tapahtuu seuraavana arkipäivänä.

### 9.1 Keskeytykset palvelussa

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan asiakkaalle tuotetun palvelun keskeytykset ja keskeytyksen perusteet (loma, sairaala, kuolema, muu syy) PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuukauden 2. päivään mennessä. Mikäli asiakas joutuu sairaalahoitoon, keskeytyy palvelumaksu sairaalassa olon ajalta, jolloin maksuja ei voida veloittaa.

Jos hoito keskeytyy tilapäisesti korkeintaan 5 vrk ajaksi, kuntayhtymä maksaa tuottajalle näiltä päiviltä 50 % asiakkaan palvelusetelin arvosta. Kuntayhtymä ei maksa tämän jälkeen tulevista poissaolopäivistä. Mikäli asiakas muuttaa pois tai palvelu päättyy muusta syystä, asiakaskohtainen irtisanominen on yksi kuukausi. Mikäli palveluasumisen päättymisen johtuu palvelun tuottajasta, laskutus lakkaa poislähtöpäivästä lukien. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00-24.00). Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kuntayhtymä maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään.

Myönnettyä palveluseteliä ei voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluiden hankintaan. Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Mikäli palvelusetelin käyttö estyy / jää käyttämättä palveluntuottajan taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta. Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon asiakassuunnitelman mukaisesti.

## 10 PALVELUIDEN SALLITTU HINNOITTELU

### 10.1 Palvelusetelin arvo

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvo palveluasumisen palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla. Yksittäistapauksissa 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.

Lisää: <https://www.ras.fi/asiaksmaksut>

**Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määräytyminen:**

Täysimääräisen tehostetun palvelusetelin arvo v. 2021 on 107,60 € (106 € v. 2020). Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo saadaan vähentämällä täysimääräisestä arvosta asiakkaan omavastuu. Omavastuu määräytyy asiakkaan kuukausittaisten bruttotulojen mukaisesti. Tuloina otetaan huomioon mm. eläkkeet, korkotulot, osuuspääomien korot, vuokratulot, maatalouden ja metsätulot. Asiakkaalle myönnettävä palveluseteli ja omavastuu määräytyvät oheisen taulukon mukaisesti.

#### 1.3.2021 alkaen

Asiakkaan bruttotulot €/kk	Palveluseteli €/hpv	Asiakkaan omavastuu €/hpv
800 - 999	100,50	7,10
1 000 - 1 199	97,87	9,73
1 200 - 1 399	95,24	12,36
1 400 - 1 599	92,60	15,00
1 600 - 1 799	89,97	17,63
1 800 - 1 999	87,34	20,26
2 000 - 2 199	84,71	22,89
2 200 - 2 399	82,08	25,52
2 400 - 2 599	79,45	28,15
2 600 - 2 799	76,82	30,78
2 800 - 2 999	74,19	33,41
3 000 - 3 199	71,56	36,04
3 200 - 3 399	68,93	38,67
3 400 - 3 599	66,30	41,30
3 600 - 3 799	63,67	43,93

Mikäli asiakas valitsee täysimääräisen palvelusetelin arvoa kalliimman palvelun, palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta myönnetyn palvelusetelin ja palvelunhinnan välisen erotuksen (lisätään asiakkaan omavastuu osuuteen). Mikäli asiakas valitsee täysimääräisen palvelusetelin arvoa edullisemman palvelun, palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymältä palvelunhinnan vähennettynä asiakkaan omavastuulla (asiakkaan omavastuu säilyy oheisen taulukon mukaisena).

**Esimerkki tehostetun palveluseteliasiakkaan maksuista: Asiakkaan bruttotulot 1600 €/kk**

- Myönnetään 89,97 € palveluseteli (palveluntuottaja laskuttaa kuntayhtymältä).
- Asiakkaalle jää omavastuuta 17,63 € (palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta).
- Omavastuun lisäksi palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, tukipalvelumaksun ja mahdolliset asiakkaan valitsemat lisäpalvelut.

Täysimääräisen lyhytaikaisen tehostetun palvelusetelin arvo v. 2021 on 107,60 € (v. 2020 106 €).

### 10.2 Palveluhinnat

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon sekä ateriat (mukaan lukien turvapalvelut) palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Muut palvelukodissa tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse, esimerkiksi henkilökohtaiset fysioterapia- tai kampaamopalvelut. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta palvelusetelin omavastuun lisäksi sekä vuokran, ateriat ja mahdolliset asiakkaan valitsemat lisäpalvelut.

Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä



kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Laskutuskäytäntö poissaolopäiviltä on syytä sisällyttää talon ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

<https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi jos tuottaja laskee hintoja. Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kuntayhtymälle 31.10. mennessä PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Selvyyden vuoksi todetaan, että palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Kunta pitää yllä palveluntuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, kunnan hyväksymät, kulloinkin voimassaolevat palvelukohtaiset hintatiedot.

Palvelusetelin hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen sen ehdotettua voimaantulua. Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomioitava tämä hinnoissa. Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä sekä ilmoitettava toiminnan kustannusrakenne kokonaiskustannustason selvittämiseksi. Samassa yhteydessä palveluntuottajan on annettava selvitys tuottavuuden lisäämiseksi tehdyistä toimenpiteistä. Hinnankorotusesitykset palveluntuottajat ilmoittavat kesäkuun loppuun mennessä (ensimmäinen 6/2021 mennessä). Hinnankorotus voi olla maksimissaan 2%, ellei kuntayhtymä toisin ilmoita ja se tulee seteliin voimaan saman suuruisena kaikille palveluntuottajille aikaisintaan seuraavan vuoden alussa (ensimmäinen voimaan 2021).



## 11 VALVONTA

Hyvinvointikuntayhtymä, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus palveluntuottajien suorittamaan toimintaan ja tarjoamaan palveluun. Raahen seudun hyvinvointiyhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä sähköisen järjestelmän avulla.

### 11.1 Raportointi

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilaaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. ([www.tilaaajavastuu.fi](http://www.tilaaajavastuu.fi)). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilaaajavastuu-liittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

**Liitteet toimitaan: kirjaamo@ras.fi**

Palveluntuottajien tilaaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti (kolme kertaa vuodessa). Jos todistusten tarkistamista ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kolme kertaa vuodessa kunnalle. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Tilaaajalle valvonnan kannalta olennaiset tiedot. Lisäksi Palveluntuottajan tulee sallia Tilaaajan palveluyksikköön tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt. Palveluntuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti.

#### Vaadittava raportointi:

- Vaadittavat liitteet
- Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa.
- Hyvinvointikuntayhtymän edellyttämät hoidon laadusta kertovien laatuindikaattorien ja asiakasrakenteen seurantatiedot (muun muassa RAI).
- Hyvinvointikuntayhtymän muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot

#### Toimintakertomus:

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain raportin edellisen vuoden toiminnastaan aina maaliskuun loppuun mennessä toimintasuunnitelman muodossa. Siitä tulee käydä ilmi yrityksen yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta, tiedot koulutusvaatimusten täyttymisestä, tiedot lääkehoidon osaamisen varmistamisesta ja asiakkaiden määrästä.

#### Muutokset toiminnassa:

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

#### Asiakaspalaute:

Asiakaspalautetta kerätään reaaliaikaisesti sekä laajemmalla asiakastytyväisyyskyselyllä vähintään kerran vuodessa. Saatu palaute dokumentoidaan. Palaute hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan hyvinvointikuntayhtymälle. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Hyvinvointikuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista ja toimenpiteistä.

#### Palvelun laatu:

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta.



## 11.2 Yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät riittävän kattavat vakuutukset vahinkojen varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka kuntayhtymä on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämisestä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikosrekisterissä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla tuomittu rangaistukseen julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain 80 §:ssä mainituista rikoksista.

## 11.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa

Mikäli Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen (3) kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen palvelu) 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.

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

## 12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI, ARKISTOINTI JA SALASSAPITO

### 12.1 Henkilötietojen käsittely ja salassapito

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on saamansa toimeksiannon puitteissa henkilötietojen käsittelijä. Henkilötiedot ovat salassapidettäviä.

Palveluntuottaja saa kerätä ja käsitellä vain palvelun tuottamiseen tarvittavia henkilötietoja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palvelussa muodostuvat asiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja. Palveluntuottaja laatii, ja säilyttää ne aktiivi aikana. Asiakirjoja ei saa käsitellä, säilyttää eikä hävittää niin, että ne voivat joutua sivullisten käsiin. Asiakirjoja säilytetään lukollisessa kaapissa lukittavassa tilassa. Palveluntuottaja sitoutuu käsittelemään saamiensa salassa pidettäviä asiakas- ja potilastietoja huolellisesti ja salassapitosäädösten sekä henkilötietojen käsittelyn ehtojen mukaisesti.

Kuntayhtymä rekisterinpitäjänä päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta. **Palveluntuottaja toimittaa asiakkaiden tietopyynnöt kuntayhtymän kirjaamoon (Rantakatu 4, 92100 Raahе).**

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

### 12.2 Dokumentointi

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palvelutarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee sopia käytännöistä, joilla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut tulee perustaa. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla.

Jos palvelun tuottaja käyttää Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Lifecare asiakastietojärjestelmää tai RAI sovellusta palveluntuottajan kanssa solmitaan tietojärjestelmäsoyminen (liite X). Sopimuksen liitteessä palveluntuottajalle ohjeistetaan asiakkaalta pyydettävien tietolupien kysyminen ja kirjaaminen. Tietojärjestelmien käyttöoikeuksien edellytyksenä on Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ulkopuolisen toimijan salassapitositoumuksen allekirjoittaminen.

Kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee antaa riittävät tiedot asiakkaan terveydentilasta ja olosuhteista, jotta yrityjä voi hoitaa häntä hoito- ja palvelusuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakas- ja potilastietojen luovuttaminen edellyttää asiakkaan antamaa kirjallista suostumusta.

Kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallennus Kanta palvelujen sosiaalihuollon arkistoon on mahdollista, tulee palvelun tuottajan käyttämään asiakastietojärjestelmän tukea Kanta arkistointia ja sosiaalihuollon asiakkuusasiakirjalla hallittavaa palveluntuottajan oikeutta tallentaa sosiaalihuollon arkistoon rekisterinpitäjän nimiin.

### 12.3 Arkistointi ja asiakaspapereiden palautus Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle

Kaikissa palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa ei synny asiakirjoja (esim. henkilökohtainen apu). Niissä palveluissa, joissa on syntynyt asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja toimittaa palvelun päättymisen jälkeen kuntayhtymän arkistoon ne kuntayhtymän asiakkaisiin liittyvät asiakirjat, joita ei ole tallennettu kuntayhtymän sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Asiakirjat toimitetaan veloitusetta kuntayhtymälle järjestettyinä ja seulottuina kuntayhtymän erikseen antaman ohjeistuksen mukaisesti (Liite 5). Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä huolehtii asiakirjojen arkistoinnista.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, seulonnassa ja arkistoinnissa kuntayhtymän antamaa ohjetta, arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007).

#### 12.4 Asiakastietojärjestelmä

Tämä kappale koskee niitä palveluntuottajia, joilla on käytössään oma tai kuntayhtymän asiakastietojärjestelmä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä. Palveluntuottajan vastuulla on hankkia asianmukaiset työvälineet kirjaamiseen liittyen ja työskentelyyn kotihoidossa yleisesti ottaen. Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen palveluseteliasiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa (aamu/ilta, mikäli asiakkaalla on käyntejä molempien vuorojen aikana).

Tilaaajan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen tietojärjestelmä sopimus. Kustannukset määritellään tietojärjestelmäsopimuksessa.

#### 12.5 RAI-arviointijärjestelmä

RAI-järjestelmää käytetään raisoft.net-ohjelmiston kautta. Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää RAI- ohjelmistoa Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän ja RaiSoft yrityksen solmiman RAI- sopimuksen mukaisesti. Kuntayhtymä laskuttaa palveluntuottajalta RAI- LTC tai RAI-HC ohjelmiston käytöstä 14,80€/asiakas (vuonna 2021). Laskutus tapahtuu kerran vuodessa palveluntuottajan ilmoittaman asiakasmäärän mukaan. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI- koulutuksista ja osaamisesta sekä Rai arviointitietojen luotettavuudesta ja ajantaaaisuudesta. Palveluntuottaja liittyy Raahen seudun hyvinvointiyhtymän raisoft.net ohjelmistoon. Tilaaajan ohjelmiston käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä RAI- koulutuksesta siten, että yksikön koko henkilöstön (mukaanlukien esimies), jotka tekevät RAI-arviointeja, tulee käydä THL:n RAI verkkokoulutus ja lisäksi joko SKHOLEn sosiaali- ja terveydenhuoltohenkilöstölle tarjoama RAI LTC peruskurssi tai muu vastaavat valmiudet antava RAI- peruskoulutus. Henkilöstön tulee osoittaa ennen arviointien tekemistä RAI- osaamisensa kuntayhtymän osaamisen varmistavalla testillä. Koulutustaso (todistukset koulutuksesta) tullaan tarkastamaan valvontakäyntien yhteydessä.

RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta ja arvioinnin tuloksia hyödynnetään asiakkaan hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Uusi arviointi tehdään viimeistään puolen vuoden päästä tai jos asiakkaan vointi olennaisesti muuttuu. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina uusitun RAI- arvioinnin jälkeen. RAI- arvioinnin tekee omahoitaja, yhdessä monniammattillisen tiimin kanssa.



## LIITTEET

### LIITE 1 / 6: SOPIMUS

- Sopimus kylvetyksestä palvelusetelillä
- Sopimus kotihoidosta palvelusetelillä
- Sopimus lapsiperheiden kotiin vietävistä palveluista

### Sopijapuolet

<b>1. PALVELUNTUOTTAJA</b>	
Nimi	
Y-tunnus	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	
Vastuhenkilö	
<b>2. ASIAKAS</b>	
Nimi	
Henkilötunnus	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	
<b>3. ASIAKKAAN EDUNVALVOJA / ASIOIDEN HOITAJA</b>	
Nimi	
Osoite	
Puhelin ja sähköposti	

#### 4. Sopimuksen palvelun sisältö:

---

---

---

Tämä sopimus koskee vain palvelusetelillä hankittavaa palvelua. Asiakkaan itsensä ostama muu palvelu ei sisälly tähän sopimukseen. Muista palveluista asiakas ja palveluntuottaja laativat erillisen sopimuksen.

5. Palvelun suorituspaikka: \_\_\_\_\_

6. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta:  
Alkaen ja päättyen: \_\_\_\_\_

7. Palvelun määrä vaihtoehtoisesti seuraavista:  
tuntia / päivä: \_\_\_\_\_  
tuntia / viikko: \_\_\_\_\_  
tuntia / kk: \_\_\_\_\_

8. Viikonpäivät ja aika, joina palvelua tuotetaan:

---

---

---

9. Palvelusetelillä tuotetun palvelun hinta:

Palvelun kokonaishinta:	€
Palvelusetelin arvo:	€
Asiakkaan omavastuu:	€



Muut mahdolliset kustannukset, jotka asiakas maksaa palvelusetelituottajalle esim. matkakorvaukset:

---

Palveluntuottaja ilmoittaa mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään \_\_\_\_\_ (esim. 1 -3 kk) aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan.

**10. Asiakkaan maksuehto**

Maksuehto päivinä \_\_\_\_\_  
Palvelu on arvonlisäverotonta.

**11. Palvelun virhe ja viivästyminen**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksella oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä.

**12. Asiakkaan kuluttajan suoja**

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset sekä niiden oikeusperiaatteet. Asiakas voi kääntyä ongelmatilanteissa kuluttajaviranomaisten puoleen, kuten esimerkiksi kuluttajaviraston, kuluttaja-asiamiehen ja kuluttajaneuvonnan puoleen. Asiakkaan ja palveluntuottajan erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

**13. Sopimuksen voimassaolo**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua tai määräajaksi annettavaa palvelua enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

**14. Sopimuksen irtisanominen**

Sopimuksen irtisanomisaika on \_\_\_\_\_viikkoa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

**15. Lisätietoja**

Asiakkaan avainten hallinnasta sovittavat asiat  
Palvelun keskeytystilanteissa sovittavat maksukäytännöt

---

---

---

**16. Sopimuskappaleet**

Sopimusta laaditaan kaksi samasanaista kappaletta, yksi kummallekin sopijaosapuolelle

**17. Sopimuksen voimassaoloaika**

Alkaen ja päättyen

---

**18. Allekirjoitukset**

\_\_\_\_\_  
Asiakkaan allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Asiakkaan edunvalvojan allekirjoitus tarvittaessa

\_\_\_\_\_  
Palveluntuottajan allekirjoitus



LIITE 2 / 6: PALVELUSETELIHAKEMUS



**PALVELUSETELIHAKEMUS**

Hakemus on saapunut:

Palvelusetelin hakijan yhteystiedot			
Nimi			
Henkilötunnus		Puhelinnumero	
Osoite			

Palvelu, johon palveluseteliä haetaan	
<input type="checkbox"/>	kotihoito
<input type="checkbox"/>	lapsiperheiden kotipalvelu
<input type="checkbox"/>	henkilökohtainen apu (vaikeavammaiset)
<input type="checkbox"/>	palveluasuminen
<input type="checkbox"/>	tehostettu palveluasuminen
<input type="checkbox"/>	tilapäinen palveluasuminen/vuorohoito
Avuntarve on	
<input type="checkbox"/>	päivittäistä
<input type="checkbox"/>	viikoittaista
<input type="checkbox"/>	tilapäistä
<input type="checkbox"/>	arjen apua (esim. pukeminen, hygienianhoito, lastenhoito, kodinhoito)
<input type="checkbox"/>	sairaanhoidollista apua (esim. haavanhoito, lääkkeenjako)

Hakijan kuvaus/perustelu avuntarpeelle	
Arvio avuntarpeen tuntimäärästä/viikko	
Palvelun arvioitu alkamispäivä	

Päivämäärä	Hakijan allekirjoitus

Hakemus palautetaan osoitteeseen Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä NeuvoNurkka, Kirkkokatu 28, 92100 Raahen tai NettiRassin kautta. Lisätietoja: ikääntyneiden palvelut puh. 040 830 3138, lapsiperheiden palvelut puh. 040 135 8144, vammaispalvelut puh. 044 439 3717



LIITE 3 / 6: VALTAKIRJA PUOLESTA-ASIOINTIIN



### Valtakirja puolesta asiointiin terveydenhuollon palveluissa

#### Valtakirjan antajan tiedot

Etunimi ja sukunimi \_\_\_\_\_ Henkilötunnus \_\_\_\_\_

2

**Todistajat** (vaaditaan, mikäli valtakirjan antaja ei pääse Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toimipisteeseen todistamaan henkilöllisyyttään)

Päiväys ____/____/20____	Päiväys ____/____/20____
Allekirjoitus ja nimenselvitys	Allekirjoitus ja nimenselvitys

#### Toimipiste täyttää

Valtakirjan antajan/ valtuutetun henkilöllisyys tulee varmistaa valokuvallisesta henkilöllisyystodistuksesta. Henkilöllisyyden varmistamisen tapa:

- Ajokortti     Passi     Poliisin myöntämä kuvallinen henkilökortti  
 Muu, mikä: \_\_\_\_\_

Valtakirjan vastaanottajan nimi:	Valtakirjan vastaanottajan toimipiste:
----------------------------------	--

#### Ohje asiakkaalle/potilaalle:

Valtakirjan voi antaa täysi-ikäinen henkilö, joka on oikeustoimikelpoinen. Mikäli potilas on muistamaton, kehitysvammainen tai muulla tavoin kykenemätön ymmärtämään valtakirjan merkitystä, tulee ottaa yhteyttä maistraattiin edunvalvojan nimeämistä varten.

Edunvalvontavaltuutuksella henkilö voi itse etukäteen järjestää asioidensa hoidon sen varalta, että hän tulee myöhemmin kykenemättömäksi hoitamaan asioitaan esimerkiksi heikentyneen terveydentilansa vuoksi.

Valtakirjan peruminen: valtakirjan antajan tulee ilmoittaa valtakirjan perumisesta kirjallisesti toimipisteeseen (valtakirjan perumiseen on oma lomake).

#### Ohje Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän toimipisteisiin:

Kirjaa tieto valtakirjasta potilastietojärjestelmään TIIV lehden Muistettavaa osioon. Skannaaj valtakirja ARKIS-lehdelle oheistiedostona.







## LIITE 5 / 6: ARKISTOINTIOHJE

### Palvelusetelillä tai ostopalveluna tuotetussa palvelussa syntyneiden asiakasasiakirjojen seulonta ja arkistointi

Palveluntuottaja toimittaa palvelun päättymisen jälkeen asiakkaan asiakirjat seulottuna ja alla olevan ohjeen mukaisesti järjestettyinä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän arkistoon kerran vuodessa.

1. **Paperiset asiakasasiakirjat:**
  - 1.1. Mahdolliset potilaan yksityiset asiakirjat seulotaan erilleen ja luovutetaan asiakkaalle tai hänen läheisilleen. Esim. kirjeet, kelakortit, asiakkaan versiot palvelusuunnitelmista, asiakkaan kappaleet epikriiseistä jne.
  - 1.2. Palvelun tuottajalle toimitetut **kopiot** toisen organisaation asiakas/potilaskertomuksista saa hävittää. Esim. Lifecare tai Oys:n Esko potilaskertomuksesta
  - 1.3. Erilaiset esitietokaavakkeet, kyselyt, mittarit tms > tieto siirretään asiakkaan asiakaskertomukseen / potilaskertomukseen. Paperi version saa hävittää tiedon siirtämisen jälkeen
  - 1.4. Ekg nauhat ja muut mahdolliset palvelussa syntyneet paperiset asiakasasiakirjat arkistoidaan kuten sähköiset asiakirjat kohdassa 2.3 ja 2.4 mukaisesti.
2. **Sähköiset asiakirjat (palveluntuottajan asiakaskertomusjärjestelmässä olevat asiakastiedot)**
  - 2.1. Niin kauan kuin sosiaalihuollon palveluissa syntyneet sähköiset asiakasasiakirjat eivät tallennu Kanta palvelujen sosiaalihuollon arkistoon, tulee asiakkaan sähköiset asiakirjat tulostaa ja toimittaa rekisterinpitäjälle palvelun päätyttyä.
  - 2.2. Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmässä olevat asiakasasiakirjat tulostetaan kaksipuoleisena A4 kopiopaperille
  - 2.3. **8. 18. ja 28** päivinä syntyneiden asiakkaiden asiakirjat seulotaan erilleen ja järjestetään seuraavasti:
    - Kopiot kunkin asiakkaan sähköisistä asiakirjoista ja mahdolliset paperiset asiakirjat laitetaan vaippalehden väliin (esim. konseptipaperi) asiakasakteittain. Vaippalehden päälle laitetaan asiakkaan nimi ja henkilötunnus.
    - Näin lajitellut asiakaskertomukset niputetaan yhteen konseptipaperilla. Konseptipaperin päälle kirjataan:
      - palvelun tuottajan nimi
      - palvelu jossa asiakirjat ovat syntyneet
      - asiakkaan nimet ja hetut
      - merkintä ”sp” (säilytetään pysyvästi)
  - 2.4. **Muiden kuin 8. 18. ja 28** päivinä syntyneiden asiakkaiden asiakirjat järjestetään seuraavasti:
    - Kopiot kunkin asiakkaan sähköisistä asiakirjoista ja mahdolliset paperiset asiakirjat laitetaan vaippalehden väliin (esim. konseptipaperi) asiakasakteittain. Vaippalehden päälle laitetaan asiakkaan nimi ja henkilötunnus.
    - Näin lajitellut asiakaskertomukset niputetaan yhteen konseptipaperilla. Konseptipaperin päälle kirjataan:
      - palvelun tuottajan nimi
      - palvelu, jossa asiakirjat ovat syntyneet
      - palvelun päättymispäivä
      - asiakkaiden nimet ja henkilötunnukset
      - asiakirjojen hävitysvuosi numeroina (säilytysaika 30 v palvelun päättymisestä)
3. Asiakirjat ja luovutusluettelo (liite) toimitetaan kirjattuna lähetyksenä tai henkilökohtaisesti Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän arkistoon.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä  
Arkisto  
Rantakatu 4  
92100 Raahe

LIITE 1. Luovutusluettelo

25.11.2020  
Arkistopäällikkö

Kaisa Kinnunen-Luovi  
Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä  
Puh. 0401357673



