



Palvelusetelin toimintaohje

**Ikääntyneille suunnatun tehostetun
palveluasumisen palveluseteli**

SISÄLLYSLUETTELO

I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA	1
1 PALVELUSETELI.....	1
2 MÄÄRITELMÄT.....	2
3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET	3
4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS	4
5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	4
5.1 ALIHANKINTA.....	7
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	7
5.3 KIELITAITO	8
6 TOIMITETTAVAT TIEDOT.....	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	9
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET	10
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	11
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO	11
7.4 SOPIMUKSEN PURKU	12
7.5 VAHINGONKORVAUS.....	12
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	13
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	13
8.1 REKISTERINPITO	13
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS.....	14
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT	15
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	15
10 VEROTUS.....	16
10.1 TULOVEROTUS.....	16
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	17
11 MATKAKORVAUKSET	18
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	18
13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	19
II IKÄÄNTYNEILLE SUUNNATUN TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI - TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA	20
1 YLEISTÄ IKÄÄNTYNEILLE SUUNNATUSTA TEHOSTETUSTA PALVELUASUMISESTA	20
2.TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	21
3.TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI, PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN JA VOIMASSAOLO	21

4 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET	22
4.1 PALVELUN TARKOITUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS.....	22
4.2 TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN SISÄLLÖSTÄ.....	23
4.2.1 Henkilökohtainen apu päivittäisissä toimissa	23
4.2.2 Ateriat.....	24
4.2.3 Siivous- ja pyykinhuolto	25
4.2.4 Turvallisuus.....	25
4.2.6 Asukkaan etuudet ja raha-asiat	26
4.2.7 Apuvälineet, hoitovälineet ja hoitotarvikkeet	26
4.2.8 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyys- ja muut vaatimukset.....	27
4.2.9 Palveluntuottajan asunnot	29
4.2.10 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely.....	30
5 ALIHANKINTA JA VUOKRATYÖVOIMAN KÄYTTÖ.....	31
6 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE.....	31
7 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	32
8 PALVELUSETELIN KESKEYTYSSÄÄNNÖT JA LASKUTUS.....	32
9 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU	34
9.1 PALVELUSETELIN ARVO	34
9.2 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUJEN HINNOITTELU.....	34
LIITE 1 LÄÄKELUVAT.....	35
LÄÄKEHOIDON PERUSTEET	36
PKV (PÄÄSÄÄNTÖISESTI KESKUSHERMOSTOON VAIKUTTAVAT LÄÄKEAINEET) –LUPAKOULUTUS.....	36
ROKOTUSLUPA.....	37
KIVUN LÄÄKEHOITO, OSA 1	38
KIVUN LÄÄKEHOITO, OSA 2	38
LÄÄKE- JA NESTEHOITO LASKIMOON	39
MIELENTERVEYDEN HÄIRIÖIDEN JA PÄIHDERIIPPUVUUKSIEN LÄÄKEHOITO.....	40
LIITE 2 ESIMERKKEJÄ TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN ARVOSTA	41

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019 §209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (jäljempänä Eksote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden *tuottajaksi*. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palvelusteliasiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Yleiseen osaan on koottu lakien ja asetusten mukaiset sote- palvelujen tuottajien vaatimukset. Palvelukohtaisissa osissa kuvataan tarkemmin tuotettavien palvelujen sisältöjä ja tarkennetaan palveluntuottajille asetettuja palvelukohtaisia vaatimuksia.

Toimintaohjeessa Eksote asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

Eksoten käytössä olevissa palveluseleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea haetun palvelusetelipalvelun tuottamiseen.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Eksoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja Eksote on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyt-

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

täjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Eksotelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Eksote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakatton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Eksoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Eksote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Eksote ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta tai asiakasta.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

2. palvelusetelillä tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

3. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4. palveluntuottajalla tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Eksoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää luetteloja hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Eksote valvoo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.
6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelle.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

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

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua Eksoten strategiaan. Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaika. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen Eksoten kirjaamoon. Hakemuksen käsittelyaika on kolme kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisvelvoitteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä määräajassa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Palveluntuottaja:

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin (*Huom. kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä rekisteröitynyt yhdistys- tai säätiörekisteriin*)



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/ kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Eksoten toiminnalta.
6. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä.
7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Lähettää omavalvontasuunnitelman Eksotelle kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Eksoten ulkopuoliselta otettavan salassapitositoumuksen.
15. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä sää-



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

detään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

16. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
17. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
18. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
19. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
20. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
21. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
22. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
23. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Eksoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
24. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
25. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
26. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

27. huolehtii että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja nimikortin perusteella
28. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Eksotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman loma-keuhja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon Eksotelle.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Lisätietoja hyvää taitoa osoittavista kielitutkinnoista:

http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionihallinnon_kieli_tutkinnot/hyvaa_ja_tyydyttavaa_taitoa_osoittavat_kielitutkinnot

6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- kaupparekisteriote (*Huom. kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä yhdistys- tai säätiörekisteriote*)
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

- *vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
- kopio potilasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattihenkilöillä ei tarvitse olla sopimusta potilasiamiehen kanssa)
- ajantasainen toimintasuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
- vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
- todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelu -rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta
- Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
- lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja

* palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Saimaan talous ja tieto Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakkaalla on oikeus saada Eksotelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tulosidonnaisissa palveluseteleissä asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Eksotelle.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Eksote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Eksote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästykseen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Eksote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksella.

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

laan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Eksotelle. Jos Eksote hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

7.4 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Eksote ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa palveluntuottaja aiheutuvista kustannuksista.

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 johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, mikäli palveluntuottaja on toiminut huolimattomasti. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

7.6 Erimielisyyksien ratkaiseminen

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

8 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuoja

8.1 Rekisterinpito

Eksote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaisissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Eksote rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Eksote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Eksote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Eksotelle tai, jos palveluntuottajan ja Eksoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Eksote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Eksote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Eksote voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä toimintaohjetta täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Eksoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslais- ja potilaslais- sa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnät toimitetaan Eksotelle. Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Eksoten arkistoon. Tietojen toimittaminen Eksotelle tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Eksotelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Eksoten tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Eksoten arkiston kanssa. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo.

Siirtoluettelon malli löytyy Eksoten yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta:

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Eksotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisena nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Eksotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan Eksoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Eksotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Eksoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019 §209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

- ei ole suoraan potilaalle/asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mi-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019 §209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

käli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille

- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliiin, mikäli se on otettu käyttöön tulosalueella. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin tulosalueen palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Eksoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaihtolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Eksote sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Eksoten hallitus. Eksotella on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimintaohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Eksoten hallitus. Palvelukohtaisten osien päivitykset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Eksote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Eksotelle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Eksotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Eksote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 8 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Eksoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Eksotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palve-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

luntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Eksoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Eksotelle.

II Ikääntyneille suunnatun tehostetun palveluasumisen palveluseteli -toimintaohjeen palvelukohtainen osa

1 Yleistä ikääntyneille suunnatusta tehostetusta palveluasumisesta

Tehostetussa palveluasumisessa on kyseessä sosiaalihuoltolain 21 §:n mukainen asumispalvelu yksikössä, jossa on sosiaali- ja terveysalan koulutuksen omaavaa henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden. Palveluntuottajalla tulee olla toiminnalleen Aluehallintoviraston/Valviran myöntämä lupa. Toimintayksikön tulee olla rekisteröity Aluehallintoviraston tai Valviran rekisteriin luvanvaraisena ympärivuorokautisena sosiaalipalveluna asiakasryhmälle ikäänntyneet.

Toiminnan tulee perustua ikäihmisten palveluja koskeviin laatusuosituksiin ja alaa koskevaan lainsäädäntöön sekä Eksoten strategian mukaisiin linjauksiin.

Tehostetussa palveluasumisessa asukas voi elää turvallisesti elämänsä loppuun asti. Palveluihin kuuluvat asiakkaan tarvitsemat, palvelutarpeen mukaisesti määräytyvät, jatkuvaluontoiset ja säännöllisesti tarvittavat hoiva- ja tuki-palvelut, kaikki päivittäiset ateriat, hoitohenkilöstön antama ympärivuorokautinen apu, hoiva, hoito, aktiivinen arki ja kuntoutus sekä avustaminen terveydentilan ylläpidossa ja lääkehoidossa. Tehostetussa palveluasumisessa asukas voi elää turvallisesti elämänsä loppuun asti. Hänen mahdollisesti elämänsä loppuvaiheessa tarvitsemansa saattohoito kuuluu palveluun.

Palvelusetelituottajan on tuotettava palvelut asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti keskeytyksittä kaikkina viikonpäivinä ja ympäri vuorokauden.

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Eksote arvioi asiakkaan palvelutarpeen.

Ikääntyneille suunnattu tehostetun palveluasumisen palveluseteli on asiakkaalle tulosidonnainen ja se voidaan myöntää Eksoten määrärahojen puitteisissa.

Lisätietoja voi kysyä Eksoten Iso apu -palvelukeskuksesta.

2.Tehostetun palveluasumisen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
2. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012
3. Sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014 ja sosiaalihuoltoasetus 607/1983
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
5. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 912/2011
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 ja asetus 912/1992
7. Laki sosiaalihuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
9. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015
10. Henkilötietolaki 523/1999 niin kauan kuin se on voimassa ja Tietosuojalaki sen voimaantulon jälkeen
11. EU:n yleinen tietosuojasetus 679/2016
12. Kuluttajansuojalaki 38/1978
13. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
14. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
15. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994
16. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
17. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

3.Tehostetun palveluasumisen palveluseteli, palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Ikääntyneille suunnattu tehostetun palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle siinä tapauksessa, että Eksoten palvelutarpeen arvioinnin

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

pohjalta hänen todetaan olevan tehostetun palveluasumisen tarpeessa. Tehostetun palveluasumisen palveluseteliä voi käyttää Eksoten hyväksymissä ja Eksoten jäsenkuntien alueella sijaitsevilla tehostetun palveluasumisen yksiköissä.

Asiakas voi hakeutua palvelujen piiriin ottamalla yhteyttä Eksoten Iso apu-palvelukeskukseen. Eksoten Iso apu-palvelukeskuksen moniammatillinen työryhmä arvioi asiakkaan toimintakyvyn ja palvelujen tarpeen. Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee Eksoten viranhaltija

Kun palvelusetelin saanut asiakas haluaa muuttaa tehostetun palveluasumisen yksikköön, asiakas ottaa yhteyttä Eksoten hyväksymään palveluntuottajaan. Mahdolliset tutustumiskäynnit ovat maksuttomia. Hyväksyessään tarjotun asunnon ja palvelut asiakas sopii muuton ajankohdasta ja tekee sopimuksen tarvitsemiensa palvelujen käytöstä palveluntuottajan kanssa. Muuttokustannukset maksaa asiakas.

Palveluseteli kattaa tehostetun palveluasumisen kustannuksia palvelusetelin arvon verran ja asiakas maksaa itse mahdollisen palveluntuottajan palveluasumiselle määrittelemän hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen. Asiakas maksaa itse myös vuokran vuokranantajalle ja muut mahdollisesti ostamansa lisäpalvelut suoraan palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asukkaan kanssa laaditaan vuokrasopimus.

Kuluttaja-asemassa oleva asiakas ja palveluntuottaja laativat palveluista erillisen palvelusopimuksen. Sopimusten laadinnassa tulee palveluntuottajan tehdä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan asioita hoitavan omaisen tai läheisen kanssa. Sopimus päättyy siinä vaiheessa, kun asiakas ei enää tarvitse tehostetun palveluasumisen palveluja tai muuttaa pois asumisyksiköstä. Eksote päättää asiakkaan palvelusta, palvelumuodosta ja palvelun päättämisestä. Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta muutostilanteissa.

4 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

4.1 Palvelun tarkoitus ja asiakkaan valinnanvapaus

Tehostetun palveluasumisen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle loppuelämän kestävä turvallinen asuinympäristö sekä hyvä hoito ja huolenpito.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itse palveluntuottajan Eksoten hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä. Asiakas saa joko Eksoten verkkosivuilta tai Iso



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

apu-palvelukeskuksen kautta palveluseteliyrittäjien yhteystiedot sekä palveluhinnat. Iso apu-palvelukeskuksesta saa ohjausta ja neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Jos asiakas ei halua ottaa palveluseteliä, järjestetään hänen tarvitsemansa palvelut muulla tavalla. Tehostettua palveluasumista järjestetään palvelusetelin lisäksi omana toimintana ja ostopalveluna.

Palveluseteli voidaan ottaa käyttöön vuokrasuhteen alettua ja asukkaan muutettua Eksoten alueella sijaitsevaan tehostetun palveluasumisen yksikköön ja palvelujen käytön alettua.

4.2 Tehostetun palveluasumisen sisällöstä

Seuraavaksi kuvattujen palvelun sisältöä kuvaavien kokonaisuuksien tulee toteutua ja niiden tulee sisältyä palvelun vuorokausihintaan.

4.2.1 Henkilökohtainen apu päivittäisissä toimissa

Asukkaan omatoimisuutta tuetaan ja hän saa apua tarpeensa mukaan kaikissa päivittäisissä toiminnoissaan ainakin seuraavissa asioissa:

- avustaminen ja ohjaaminen liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa ja apuvälineistä huolehtiminen
- huolehtiminen aterioinnista ja riittävän nesteen saannista sekä aterioinnissa avustaminen tarvittaessa
- avustaminen peseytymisessä ja suihku/saunakäynneissä
- avustaminen suun hygienian hoidossa
- avustaminen pukeutumisessa asianmukaisesti vuorokauden ajan, tilanteen ja sään mukaisesti
- avustaminen wc-käynneissä ja eritystoiminnan tarkkailu
- avustaminen ulkoilussa ja virkistys- ja harrastustoimintaan osallistumisessa
- terveellisiä elämäntapoja edistetään, mutta kuitenkin tarvittaessa avustetaan esimerkiksi tupakoinnissa
- avustaminen yhteydenpidossa omaisiin ja läheisiin
- voimien ja kunnon seuranta ja tarvittavien terveydenhoitopalvelujen järjestäminen
- lääkkeiden ottamisessa avustaminen, lääkehoidon seuranta ja arviointi
- hiusten hoito ja kynsien leikkaaminen, parran ajo, ihon hoito
- riittävän levon mahdollistaminen
- välttämättömien asiointikäyntien toteuttaminen ja niihin liittyvä saattamisapu



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

- tarvittavien laboratorionäytteiden ottaminen (palveluntuottaja kuljettaa analysointipaikkaan)
- tarvittavien rokotteiden antaminen
- muissa asioinneissa avustaminen yhteistyössä omaisten/läheisten kanssa ja asiointimatkoihin tarvittavan kyydin ja saattajan järjestäminen tarvittaessa. Näissä tilanteissa asukas itse maksaa kuljetuskustannukset
- asukkaan tarvitseman muun mahdollisen avun järjestäminen

Palveluntuottaja huolehtii asukkaiden hoiva-, hoito-, ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä. Suunnitelmassa tulee huomioida asukkaan tarpeet, toiveet ja elämänvaiheet. Suunnitelma laaditaan ja sitä ylläpidetään palveluntuottajan toimesta yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asukkaiden arki on aktiivista ja kuntouttavaa.

4.2.2 Ateriat

Aterioilla tarkoitetaan palveluntuottajan valmistamia tai alihankintana hankkimia aterioita, jotka tarjotaan palveluseteliasiakkaille valmiina ateriakokonaisuuksina. Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan ravitsemussuositukset, sesongit, juhlapyhät ja asiakkaiden toiveet. Ruokien tulee sopia ikääntyville ja ruokalajitoiveita tulee täyttää mahdollisuuksien mukaan. Leipä-, juoma- ja leivitevaihtoehdoissa on huomioitava asiakkaiden tottumukset. Aterioilla tarjotavaan tuoreannokseen tulee sisältyä säännöllisesti tuoreita vihanneksia, hedelmiä ja marjoja. Pyhä- ja juhlapäivien aterioiden tulee erota arkiruuasta

Asiakkaille tulee tarjota kaikki päivittäiset ateriat; aamupala, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen, iltapala.

Asukkaille tarjotaan tarvittaessa myös muita välipaloja. Ateriakokonaisuuteen kuuluvat säännöllisesti myös jälkiruoat ja kahvileivät. Asukkaiden yöpaasto ei ylitä 11 tuntia.

Asukkailla on mahdollisuus saada tarvitsemansa erityisruokavalion mukaiset ateriat ja palveluntuottaja huolehtii mahdollisesti tarvittavien ravintolisien järjestämisestä

Asiakkaiden ruokailutilanteelta odotetaan kiireettömyyttä ja ruokailussa avustamista tarpeen mukaan.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Jos palveluntuottaja valmistaa yksikössä aterioita, tulee tilojen olla tähän toimintaan soveltuvat ja hyväksytyt. Työntekijöiltä, jotka käsittelevät pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassit. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät tuntevat ruokahuollon omavalvontasuunnitelman ja noudattavat sitä. Työntekijöiden tulee hallita omiin tehtäviinsä sisältyvät elintarvikkeiden turvallisuuteen vaikuttavat ohjeet ja työtavat, joilla varmistetaan elintarviketurvallisuus.

4.2.3 Siivous- ja pyykkihuolto

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kaikki asukkaiden asunnot ja heidän käytössään olevat yhteistilat ovat aina siistejä. Palveluntuottaja huolehtii asukkaiden asuntojen viikoittaisesta siivouksesta ml. ikkunoiden ja parvekkeen pesu ainakin kerran vuodessa. Palveluntuottajalla tulee olla siivoussuunnitelma, jossa siivoustehtävät määritellään tarkemmin.

Palveluntuottaja järjestää kustannuksellaan yksikössä tarvittavat siivousaineet - ja tarvikkeet, roskapussit, saippuat ja wc-paperit sekä käsien desinfiointiaineet. Palveluntuottaja vastaa muuttosivouksesta asukkaan vaihtuessa.

Palveluntuottaja tarjoaa asukkaille vuodevaatteet, liinavaatteet ja pyyheliinat sekä huolehtii niiden puhtaudesta. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus käyttää omia vuode- ja liinavaatteita ja tällöinkin palveluntuottaja vastaa niiden puhdistamisesta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet ovat puhtaita ja huolehtii tarvittaessa vaatteiden merkkauksesta pesulaa varten.

4.2.4 Turvallisuus

Asukkaan tulee jatkuvasti saada tarvittaessa yhteys yksikön henkilökuntaan. Palveluntuottajan tulee järjestää asukkaille helppokäyttöinen hoitajakutsujärjestelmä ja tarvittava kulunvalvonta.

Kiinteistön ja piha-alueen tulee olla asukkaille turvallinen.

Kiinteistöllä tulee olla pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys, joiden sisällön henkilökunta tuntee. Henkilökunnalle tulee järjestää koulutusta alkusammutuksesta.

Kiinteistön vakuutusten tulee olla jatkuvasti voimassa. Palveluntuottaja voi suositella asukasta ottamaan kotivakuutuksen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Yksikössä varaudutaan toimimaan myös erilaisissa poikkeustilanteissa, esimerkiksi sähkökatkot, tulvat, myrskyt, työtaistelut jne. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa poikkeustilanteiden järjestelyihin.

Yksikössä tulee toteuttaa hoitoon liittyvien infektioiden suunnitelmallista torjuntaa ja mm. seurata käsihuuhteiden kulutusta. Palveluntuottajan tulee noudattaa Eksoten antamia hygieniaohjeita ja nimetä yksikön hygieniayhdyshenkilö.

Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa, jossa on myös erillinen lukittava osio N-lääkkeille.

4.2.5 Virkistys ja kuntoutustoiminta

Asukkaille tulee järjestää säännöllisesti fyysistä kuntoa ja tasapainoa ylläpitävää toimintaa (esimerkiksi jumpat, tanssit, pelit jne.).

Lisäksi asukkailla tulee olla säännöllisesti mahdollisuus osallistua ulkoiluun ja päivittäin asumisyksikön askareisiin sekä talossa järjestettävään monipuoliseen virkistys- ja harrastustoimintaan. Asukkaiden osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan arkeensa tuetaan mm. järjestämällä säännöllisesti asukaskokouksia.

4.2.6 Asukkaan etuudet ja raha-asiat

Asukasta tulee tarvittaessa avustaa erilaisten etuuksien hakemisessa ja edunvalvojan hakemisessa. Raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Palveluntuottaja huolehtii kuitenkin tarvittaessa asukkaan henkilökohtaiseen käyttöön toimitettujen pienten rah summien asianmukaisesta säilytyksestä ja raportoi yksikössä tehtävästä asukkaan raha-varojen seurannasta asukkaan raha-asioiden hoitajalle. Jokaisen tapahtuman tarkistaa ja allekirjoituksellaan hyväksyy kaksi työntekijää. Raha-varat säilytetään lukitussa kaapissa lukitussa huoneessa.

4.2.7 Apuvälineet, hoitovälineet ja hoitotarvikkeet

Asukkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset henkilökohtaiset apuvälineet asukas voi saada apuvälinekeskuksen säännösten mukaisesti Eksoten apuvälinekeskuksesta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa ja niiden huollattamisessa.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Palveluntuottaja järjestää itse toiminnan edellyttämät asianmukaiset apuvälineet (esimerkiksi ulkoilua varten yhteiskäyttöisiä pyörätuoleja, asukkaiden peseytymistä varten tarvittavia suihkutuoleja, potilasnostureita, seisomanojanostimia jne.) laitteet ja hoitotarvikkeet. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE -merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuus-vaatimukset (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluntuottaja hankkii yksikköön asukkaiden tarvitsemat sähkösäätöiset sängyt ja hygieniapatjat.

Asukas saa Eksoten määrittelyn mukaisia maksuttomia hoitotarvikkeita siinä vaiheessa kun Eksoten terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen olevan pitkäaikaista. Palveluntuottajalla tulee olla yksikössä ensiapulanteisiin tarvittavat tarvikkeet (laastarit, sidokset, puhdistusaineet, saksia, atuloita jne.).

4.2.8 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyys- ja muut vaatimukset

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asukkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Asiakkaille nimetään omahoitajat.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilöstömitoituksen tulee olla vähintään 0,5 asukasta kohti, mikäli palveluntuottajan lupa palvelujen tuottamisesta ei edellytä tätä suurempaa henkilöstömitoitusta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää toimiluvan mukaiset edellytykset määrän ja kelpoisuuden osalta.

Asukkaat voivat tarvita 2 henkilön apua päivittäisissä toimissa, joten tämä tulee ottaa huomioon henkilöstömitoituksessa.

Henkilömitoituksella tarkoitetaan päivittäistä ja asiakkaiden tosiasiallisessa käytössä olevaa, toimintayksikössä työskentelevien työntekijöiden tuottamaa hoitotyön mitoitusta, jossa poissaolot on korvattu sijaisilla.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Henkilöstömitoitusta laskettaessa avustavissa ja kuntouttavissa tehtävissä toimiva henkilökunta ja yksikön läsnä oleva vastuuhenkilö lasketaan henkilöstömitoitukseen asukkaiden hyvinvointiin kohdistuvan työpanoksensa mukaisesti. Läsnä oleva vastuuhenkilö voidaan laskea henkilöstömitoitukseen kuitenkin enintään 50 % työajasta. Muita hallinnon työntekijöitä ei henkilöstövahvuuteen lasketa. Myöskään työkokeilussa, työtoiminnassa tai kuntouttavassa työtoiminnassa olevia henkilöitä ei lasketa mitoitukseen.

Henkilökunta jakautuu työvuoroihin siten, että paikalla on aina vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinnon suorittaneita. Myös pitkäaikaisilla sijaisilla (yli 1 kk) tulee olla sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Yksikössä on viikoittain paikalla fysioterapeutti ohjaamassa henkilökunnan ergonomista työskentelyä ja asukkaiden kuntoutusta

Henkilökunnalta edellytettäviä muita osaamisvaatimuksia:

- Henkilökunnalla tulee olla hyvä suomen kielen taito. Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta.
- Työntekijöiltä, jotka käsittelevät elintarvikkeita, vaaditaan hygieniapassit.
- Henkilökunnan ensiapuvalmiuksien tulee olla jatkuvasti ajan tasalla.
- Henkilökunnan lääkeluvat ovat voimassa.
- Henkilökunnalla, mukaan lukien sijaiset, on voimassa tartuntatautilain vaatimat rokotteet
- Henkilökunta on perehtynyt yksikön pelastussuunnitelmaan ja turvallisuus selvitykseen. Henkilökunta on saanut koulutusta alkusammutuksesta
- Asukkaan voinnin äkillisessä heikentyessä, tulee palveluntuottajan henkilökunnan pystyä hoitamaan palveluyksikössä asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat ivhoidot päiväaikaan kaikkina viikompäivinä siten että asukkaiden tarvitsemat muut sairaanhoidolliset palvelut myös hoidetaan. Tämä tulee huomioida yksikön sairaanhoitajien työvuoromitoituksissa.

Henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (laki 817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että hän tarkistaa henkilöstönsä kelpoisuuden ennen työsopimuksen laadintaa.

Hoiva - ja hoitotehtävissä toimivilla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto suoritettuna. Myös pitkäaikaisilla sijaisilla (yli 1 kk) on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Yksikössä on viikoittain paikalla fysioterapeutti ohjaamassa henkilökunnan ergonomista työskentelyä ja asukkaiden kuntoutusta. Henkilökunnalla, ml. sijaiset tulee olla voimassa tartuntatautilain vaatimat ro-



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

otteet.

Palveluntuottajalla on aina ajan tasalla oleva lääkehoidon suunnitelma, jonka liitteenä tulee olla lääkehoidosta vastaavan lääkärin allekirjoittamat luvat lääkkeenanto-oikeuksista. Turvallisen lääkehoidon suunnitelma laaditaan Eksoten ja THL:n voimassa olevan ohjeistuksen mukaan (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa). Lääkehoitosuunnitelma tulee tarkistaa aina toiminnan muuttuessa ja vähintään vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamiseksi vaadittava osaaminen on kuvattu liitteessä 1 Lääkehoidon osaamisvaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että yksikössä on tarkoituksenmukaisella tavalla jaettu vastuita asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi (nimetty suun terveydestä vastaava, ravitsemusvastaava jne.)

Palveluntuottaja tulee käyttää Rai-järjestelmää asukkaiden toimintakyvyn kuvaamisessa ja arvioinnissa. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluyksikön henkilökunta on saanut koulutuksen Rai:n käyttöön.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asukkaiden hoitotyön tukena käytetään asianmukaisia mittareita, mm. kipumittari (muistisairaille tarkoitettu PAINAD tai NRS tai VDS tai muu vastaava), kaatumisvaaran arvioinnin mittari (FRAT eli lyhyt kaatumisvaaran arviointitesti tai muu vastaava)

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilökunta osaa toimia asukkaan toimintakyvyn äkillisesti heikentyessä yhteistyössä Eksoten päivistyspalvelujen kanssa (News-malli ja ISBAR)

4.2.9 Palveluntuottajan asunnot

Aluehallintovirasto/Valvira antaa palveluntuottajalle toimiluvan, jossa hyväksytään myös toimitilat.

Asuntojen tulee sijaita Eksoten toimialueella.

Asuntojen tulee olla pääsääntöisesti yhden hengen asuntoja, joissa on oma wc. Palveluntuottaja voi tarjota myös pariskunnille soveltuvia asuntoja.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Asuntojen tulee olla riittävän tilavia ja esteettömiä. Asukkaiden käytössä tulee olla tarkoituksenmukaisia yhteistiloja ja turvallinen, viihtyisä ja tarpeen mukaan aidattu ulkoilupiha, jonne on esteetön kulku kiinteistöstä.

Palveluntuottaja kalustaa ja varustaa yhteistilat sekä tarvittavissa määrin asukkaiden asunnot asukkaille soveltuvilla, turvallisilla kalusteilla. Asukas tuo mukanaan omaa irtaimistoaan.

Asuntojen tulee sijaita hyvien liikenneyhteyksien varrella, mieluiten mahdollisimman lähellä muita palveluja.

Palveluntuottaja voi ilmoittaa vapautuvista asunnoista Eksoten Iso apu-palvelukeskukseen.

Pelastustoimi vaatii tehostetussa palveluasumisessa kiinteistöön automaattisen sammutusjärjestelmän.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät sekä mahdollisesti omistamaansa tai vuokraamaansa kiinteistöä koskevat lakisääteiset vakuutukset sekä toiminnan keskeytysvakuutuksen. Palveluntuottaja voi suositella asukasta ottamaan kotivakuutuksen.

4.2.10 Asiakastietojen kirjaaminen ja käsittely

Palveluntuottajalla tulee olla sähköinen asiakastietojärjestelmä kirjauksia varten.

Yksikössä tehdään riittävät ja asianmukaiset asiakaskirjaukset voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräysten edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja huolehtii asukkaiden hoiva/hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä. Suunnitelmassa tulee huomioida asukkaan tarpeet, toiveet ja elämänvaiheet. Suunnitelma laaditaan ja sitä ylläpidetään palveluntuottajan toimesta yhteistyössä asukkaan ja hänen omaisensa/läheisensä kanssa.

Palvelujen toteutumista kuvailevaa ja arvioivaa kirjaamista tulee tehdä aina asiakkaan voinnin muuttuessa tai vähintään kerran kuukaudessa. Asiakastietojärjestelmän tulee olla kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräyksien mukainen.

Palveluntuottajan tulee allekirjoituksellaan sitoutua Eksoten turvallisuussopimukseen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

5 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet on jatkuvasti hoidettu (palveluntuottaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin, verot ja lakisääteiset maksut on maksettu, vastuuvakuutus on voimassa).

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelujen toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä ja mm. selvittää alihankkijan toiminnan luotettavuuden tilaajavastuulain mukaisesti. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää kohdassa 3.2.8 ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset. Alihankkijan käyttämiselle tulee olla aina Eksoten lupa.

6 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Yritysten tulee itse suorittaa omavalvontaa.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjankäytäntöjen, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa Rai-mittareiden tuloksia, asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Eksote valvoo toimintaa ja voi tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Palveluntuottaja osallistuu Eksoten mahdollisesti järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen ja antaa Eksotelle luvan halutessaan tehdä palveluseteli-asiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä. Palveluntuottaja seuraa myös omalta osaltaan asiakkaidensa tyytyväisyyttä palvelujen laatuun

Palveluseteliasiakkailta on oikeus myös antaa suoraan Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta.



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

7 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palveluseteliin määritettyjä palveluja. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oikeuttavasta palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan palvelusuunnitelmaan ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

8 Palvelusetelin keskeytysäännöt ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja Eksotelta palvelusetelin arvon toteutuneesta palvelusta kuukausittain jälkikäteen.

Verkkolasku erääntyy maksettavaksi 21 päivän kuluttua hyväksytyyn laskun saapumisesta Eksotelle. Laskun tulee olla Eksotella viimeistään 21 päivää ennen laskuun merkittyä eräpäivää. Muussa tapauksessa eräpäivä ja oikeus korkolain mukaiseen viivästyskorkoon siirtyvät vastaavasti.

Laskujen lähetys:

Verkkolasku:

Verkkolaskuosoite: 003707259373

Verkkolaskuoperaattori: Basware Oyj

Baswaren välittäjä tunnus: BAWCFI22

Paperilasku:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

PL 255

00026 BASWARE

Laskutus muista kuin läsnäolovuorokausista tapahtuu seuraavasti:



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Läsnäolo	Asiakkaalta laskutetaan omavastuuosuus	Eksotelta laskutetaan palvelusetelin arvo
tulopäivä sairaalasta tms./ lähtöpäivä sairaalaan tms.	ei laskuteta	vuorokausihinta
poissaolopäivät 1-5	ei laskuteta	50 % vuorokausihinnasta
poissaolopäivät 6-n	ei laskuteta	ei laskuteta
kuolema palvelutalossa	kuolinpäivältä omavastuuosuus	vuorokausihinta kuolinpäivältä. Laskutus päättyy tämän jälkeen

Eksote ei maksa erillistä toimisto- varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

1. laskun antamispäivä
2. laskun numero (juokseva tunniste)
3. laskutettava palvelu ja asumisvuorokaudet asiakkaittain
4. palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
5. palveluntuottajan nimi ja osoite
6. laskun saajan nimi ja osoite sekä merkintä ”tehostettu palveluasuminen ikääntyneille”
7. arvonlisäverottomuuden peruste

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset laskut Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Eksote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista. Laskutukseen liittyvistä asioista voi tiedustella Eksoten palveluseteli- yhdyshenkilöltä.

Jos asiakkaan kotikunta on palvelun alkamisen jälkeen muuttanut Eksoten jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palvelun tuottaja voi laskuttaa Eksotelta palvelusetelin sisältämää osuutta palvelusta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

9 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

9.1 Palvelusetelin arvo

Eksoten hallitus päättää palvelusetelin arvon.

Ikääntyneille suunnatun tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvon määrittäminen tehdään asiakkaan antaman tuloksetyksen tai muulla tavalla selvitettyjen tulotietojen perusteella ja Eksoten hallituksen päättämällä määrittelytavalla.

Palveluseteli ei kohdennu vuokraan tai muihin asumiskuluihin, jotka jäävät asiakkaan itsensä maksettavaksi.

Palveluseteli on tulosidonnainen ja sen arvo määräytyy asiakkaan nettotulojen pohjalta. Tuloina otetaan huomioon kaikki säännölliset ja jatkuvaluonteiset tulot; eläkkeet, hoitotuki (sisältäen mahdollisen veteraanilisän), ylimääräinen rintamalisä, muut henkilökohtaiset tulot sekä pääomasta ja muusta omaisuudesta saatava korko- osinko- ja vuokratulo (kulut vähennettyinä). Tuloina ei oteta huomioon asumistukea, rintamalisää, laskennallisia tuloja (metsätulo) eikä kertaluonteisia myyntituloja (esim. osakkeen tai kiinteistön myynti).

Palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan nettotulojen pohjalta siten, että palvelusetelin laskennallisesta enimmäisarvosta 4000 € vähennetään asiakkaan nettotulot. Tämä erotus on asiakkaan palvelusetelin arvo kuukautta kohti ja se muutetaan laskutusta varten vuorokausihintaiseksi kertomalla summa 12 ja jakamalla se 365:llä. Palvelusetelin enimmäismäärä on kuitenkin 3000 €/kk. Setelin arvoa voidaan tarkistaa, mikäli asiakkaan tulot ovat oleellisesti muuttuneet, kuitenkin enintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajalle kuukausittain jälkikäteen laskun perusteella maksettava korvaus vähentää asiakkaan omavastuuosuutta palvelusetelin arvon verran. Palveluntuottajalle maksetaan asiakkaan läsnäolovuorokausista (niistä vuorokausista, jotka asiakas on ollut palvelujen piirissä).

9.2 Palveluntuottajan palvelujen hinnoittelu

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Eksoten määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi, mutta palvelun hintoja voi kesken vuotta alentaa.

Jos asiakkaan saama palvelu on edullisempi kuin palvelusetelin arvo, asiakas ei saa setelistä rahaa takaisin, eikä hän voi käyttää jäljelle jäänyttä osuutta muihin palveluihin. Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan palvelun hinnan erotuksesta. Asiakkaalle menevästä laskusta tulee ilmetä palvelusetelien osuus (arvo). Tehostetun palveluasumisen palveluseteli kattaa vain asiakkaalle annettuja sosiaali- ja terveystalvakuuksia, ei vuokraa. Palveluntuottajalle ei makseta matkakorvauksia, vaikka hänellä olisi palvelutuotannossaan useitakin asumisyksiköitä.

LIITE 1

LÄÄKELUVAT

Laillistetut ammattihenkilöt suorittavat lääkehoidon perusteet näyttöineen, Kipu-osioista osat 1 ja 2 sekä PKV- osion. Mikäli he työtehtävissään huolehtivat rokotuksista, myös rokotus-osion ja mikäli työtehtävissään toteuttavat suomensisäistä lääkehoitoa, myös lääke- ja nestehoito laskimoon -osio tulee suorittaa näyttöineen.

Nimikesuojatut ammattihenkilöt (mm. lähihoitaja, lisäksi sairaanhoidon opiskelija) suorittavat lääkehoidon perusteet -osion näyttöineen, Kipu 1-osion ja PKV- osion, jos ovat työssään tekemisissä PKV- lääkkeiden kanssa

Lääkehoitoon kouluttamattomat suorittavat lääkehoidon perusteet -osion näyttöineen ja tarvittaessa PKV- osion

Jos työssään tarvitsee tietoa mielenterveyden ja päihderiippuvuuksien lääkähoidosta, on tämän osion suorittaminen suositeltavaa

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Lääkehoidon perusteet

Tiedät eri ammattiryhmien roolin potilaan/asiakkaan lääkehoidon toteuttamisessa, seurannassa ja ohjaamisessa
Ymmärrät elimistön vaikutuksen lääkkeisiin ja lääkkeen vaikutuksen elimistöön
Hallitset lääkkeiden säilyttämisen, vaihtamisen ja palauttamisen periaatteet
Osaat toimia aseptisten periaatteiden mukaisesti ja käsitellä lääkkeitä oikein
Ymmärrät lääkehoidon merkityksen ja osaat selvittää potilaan/asiakkaan kokonaislääkityksen
Ymmärrät eri lääkemuotojen erot ja osaat antaa lääkkeet eri antotapojen mukaisesti
Tiedät, kenellä on oikeus antaa lääkeinjektiota ja osaat antaa injektion aseptisesti ja oikealla pistotekniikalla potilas/asiakas huomioiden
Tunnistat lääkkeettömät infuusionesteet, osaat täyttää infuusioletkun ja vaihtaa lääkkeettömän infuusio pussin
Ymmärrät lääkkeen ottoajankohdan merkityksen
Osaat seurata lääkehoidon vaikutusta mahdolliset haitta- ja yhteisvaikutukset huomioiden
Osaat ohjata potilasta/asiakasta lääkehoitoon liittyvissä asioissa
Ymmärrät lääkehoidon toteutuksen dokumentoinnin merkityksen ja tiedät, mitkä asiat tulee dokumentoida
Ymmärrät miten lääkkeen käyttäjän ominaisuudet ja lääkkeen ominaisuudet voivat vaikuttaa lääkehoitoon
Tunnistat riskilääkkeet ja tiedät, kuinka niitä säilytetään ja käsitellään
Tiedät kenellä on oikeus rokottaa, kenelle rokotus voidaan antaa ja tiedät kuinka rokottaminen toteutetaan
Tunnistat anafylaktisen reaktion oireet ja hallitset sen hoidon
Tiedät, kuinka lääkepoikkeamatilanteissa toimitaan
Hallitset lääkelaskut

PKV (pääsääntöisesti keskushermostoon vaikuttavat lääkeaineet) –lupakoulutus

Tiedät PKV – ja N (huumaavat lääkkeet) – lääkkeiden erot
Tiedät, kenellä on oikeus toteuttaa PKV – ja N –lääkehoitoa
Tunnistat PKV – ja N -lääkkeet
Tunnet punaisen kolmion merkityksen ja tarkoituksen
Osaat säilyttää oikein ja seurata PKV – ja N –lääkkeiden kulutusta
Tiedät, kuinka tarpeettomat ja vanhentuneet PKV – ja N– lääkkeet hävitetään



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Osaat ehkäistä PKV – ja N -lääkkeiden väärinkäyttöä ja osaat ohjata lääkkeiden käytössä
Tunnet bentsodiatsepiinit ja bentsodiatsepiiniagonistit sekä niiden käyttöaiheet
Tiedät haitat ja yhteisvaikutukset
Tunnistat bentsodiatsepiinimyrkytyksen oireet
Tunnistat vieroitusoireet ja lääkityksen lopettamisen periaatteet
Tiedät, kuinka bentsodiatsepiineja käytetään iäkkäillä
Tunnet lääkkemuodot, antoreitit ja oikean annostelun
Tunnet hydroksitsiinin käyttöaiheet, haittavaikutukset ja yhteisvaikutukset sekä hallitset potilasohjauksen
Tunnet opioidit ja niiden käyttöaiheet
Tunnet haittavaikutukset, antagonistit ja vieroitusoireet
Erotat heikot, keskivahvat ja vahvat opioidit
Ymmärrät potilaan iän ja muiden sairauksien vaikutukset läikehoitoon
Hallitset kipulaastareiden käsittelyn ja käytön
Tunnistat amfetamiinijohdokset ja niiden käyttöaiheet
Tunnet ominaisuudet ja haitat

Rokotuslupa

Tiedät kenellä on oikeus rokottaa
Tunnet kansallisen rokotusohjelman tavoitteet ja toteutuksen
Tunnet kansallisen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotteet ja niillä ehkäistävät taudit
Tunnet eri rokotetyypit ja mitkä rokotteet kuuluvat niihin
Tiedät yleisimmät rokotteisiin sisältyvät tehosteaineet ja säilytysaineet
Osaat säilyttää rokotteita oikein
Osaat antaa rokottettavalle tai hänen vanhemmilleen oikeaa tietoa rokottamisesta, rokottamisen syystä ja sen mahdollisista haittavaikutuksista
Hallitset rokottamisen prosessina asiakkaan tietojen selvityksestä asiakkaan poistumiseen
Tunnet rokottamisen vasta-aiheet
Osaat huomioida erityisryhmät (lääketieteelliset riskiryhmät sekä maahanmuuttajat ja turvapaikanhakijat) rokotusta antaessasi
Tunnet rokotereitit sekä eri rokotetyyppien ja ikäryhmien pistopaikat
Hallitset rokottamisen aseptiikan turvallisuus huomioiden
Osaat kirjata rokottamisen ja tunnet kirjaamisessa käytettävät lyhenteet
Tunnet rokotusten haittavaikutukset ja niiden ilmenemisen sekä tiedät milloin rokotusta ei voida antaa
Tunnet anafylaksian oireet ja osaat hoitaa sen ohjeiden mukaisesti



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Tiedät milloin ja miten haittavaikutusepäilyistä ja vaaratapahtumasta tehdään ilmoitus

Kivun lääkehoito, osa 1

Tunnistat eri kivun tyypit ja syyt
Tunnistat kivun aistimisen eri vaiheet
Osaat selvittää ja arvioida potilaan kokemaa kipua
Tunnet kipumittarit ja osaat valita mittarin yhdessä potilaan kanssa
Tunnet yleisimmät kipulääkkeet, niiden vaikutusmekanismit ja haitat
Tunnistat opioideihin kuuluvat lääkkeet, tunnet käyttöaiheet, mahdolliset haittavaikutukset ja tunnistat mahdolliset väärinkäytökset
Tunnet neuropaattisen kivun lääkehoidon ja osaat sen erityispiirteet
Tunnistat haasteelliset potilasryhmät ja tiedät heidän lääkehoidon erityispiirteet
Tunnistat riskilääkkeet
Osaat ohjata ja neuvoa potilasta kipulääkkeiden käytössä
Osaat seurata kipulääkkeen tehoa
Tunnistat kivun lääkehoidon mahdolliset haitat

Kivun lääkehoito, osa 2

Tunnistat eri kivun tyypit (sisäelinkipu, hermovauriokipu, sympatikus – välitteinen kipu ja idiopaattinen kipu)
Tunnistat kudonsvauriokivun eri vaiheet
Osaat selvittää kivun sijainnin, voimakkuuden, luonteen ja esiintyvyyden
Tunnistat leikkausta edeltävän, leikkauksen aikaisen ja leikkauksen jälkeisen kivun hoidon erot
Hallitset kivun hoidon kirjaamisen
Osaat toimenpiteen jälkeisen lyhytkestoisen kivun hoidon periaatteet
Osaat kroonisen kivun hoidon periaatteet
Tunnistat serotoniinioireyhtymän ja sille altistavat tekijät
Tunnistat syöpäkivun syyt, toteutuksen periaatteet ja eri hoitokeinot
Tunnet lääkeannostelijan käytön periaatteet, hyödyt ja mahdolliset haitat, lääkeannostelijassa käytettävät lääkkeet sekä läpilyöntikivun hoidon
Tunnet spinaalipuudutuksen käyttöaiheet ja käytettävät lääkkeaineet
Tunnet epiduraalipuudutuksen käyttöaineet ja toteutuksen, epiduraalikatettrin hoidon, käytettävät lääkkeet ja mahdolliset riskit
Osaat veren hyytymiseen vaikuttavien lääkeaineiden käytön leikkauksen yhteydessä
Tunnet syvän laskimotukoksen riskitekijät ja tiedät kuinka tukoksia ehkäistään



Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Tunnet paikallisen puudutusaineinfuusion käyttöaiheet ja käytön
Tunnet pintapuudutuksen, femoralispuudutuksen, johto- ja infiltraatiopuudutuksen ja kestoplexuspuudutuksen käyttöaiheet, mekanismin ja käytettävät lääkkeaineet

Lääke- ja nestehoito laskimoon

Hallitset laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon vastuut ja velvollisuudet
Tunnet laskimoon annettavat lääkkeaineet ja – nesteet
Tunnet laskimoon annettavien lääkkeaineiden käyttöaiheet, annosmuodot ja annokset
Tunnistat lääkkeaineet ja – nesteet, tunnet pakkausmerkinnät ja pakkausmuodot
Osaat säilyttää lääkkeaineita ja – nesteitä oikein
Tunnistat laskimoon annettavan lääkehoidon ja nesteytyksen riskit ja osaat toimia oikein lääkepoikkeamatilanteessa
Tunnet antidootit (vastalääkkeet) ja niiden antomuodot
Tunnet riskitilanteet ja osaat toimia niiden mukaisesti
Osaat ehkäistä kanylointiin liittyvät infektiot
Tunnistat anafylaktisen reaktion, yleisimmät aiheuttajat ja osaat hoitaa reaktion
Osaat ehkäistä pisto- ja viiltotapahtumia ja toimia sen mukaisesti
Hallitset aseptisen toiminnan periaatteet
Tunnistat laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon välineet ja osaat käyttää niitä
Osaat käsitellä laskimoon annettavia lääkkeaineita, laimentaa lääkkeen ja toteuttaa lääkelisäyksen
Tunnet erilaiset laskimokanyylit, osaat valmistautua kanylointiin ja täyttää infuusioletkuston
Osaat kanyloida oikeaoppisesti ja turvallisesti
Tiedät, milloin käytetään keskuslaskimokatetria
Tiedät, kuinka toimitaan keskuslaskimokatetrin laitossa avustettaessa
Tunnet laskimoportin käytön, osaat aloittaa ja lopettaa infuusion
Hallitset keskuslaskimokatetrin hoidon periaatteet
Tiedät, kuka voi poistaa keskuslaskimokatetrin ja tunnet katetrin poiston periaatteet
Tunnet keskuslaskimokatetrin käytön komplikaatiot ja osaat toimia niiden mukaisesti
Osaat seurata potilasta laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon aikana ja hallitset kirjaamisen käytännöt
Hallitset laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon laskut

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

Mielenterveyden häiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoito

Tunnet masennuksen oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet
Tunnistat kaksisuuntaisen mielialahäiriön oireet ja sairauden eri jaksot sekä tunnet jaksojen lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet
Tunnet psykoosin oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet, pitkävaikutteisen injektio-lääkityksen ja lääkehoidon lopettamisen periaatteet
Tunnistat ahdistuneisuus- ja pelko-oireisiin kuuluvat diagnoosit, niiden oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet
Erotat lyhytkestoisen ja pitkäkestoisen unettomuuden, tunnet lääkehoidon ja lääkehoidon lopettamisen periaatteet
Tunnet laihuushäiriön ja ahmimishäiriön erityispiirteet ja niiden hoidon
Tunnistat epävakaan persoonallisuuden oireet ja hoidon
Hallitset opioidivieroitushoidon ja –korvaushoidon periaatteet
Tunnet opioidimyrkytyksen oireet ja hoidon
Tunnet kannabiksen käyttöön liittyvät komplikaatiot
Tunnet stimulanttien käyttötavat, stimulanttien käytön aiheuttaman psykoosin ja myrkytyksen oireet ja hoidon sekä vieroituksen periaatteet
Tunnet hallusinogeenien käytön oireet ja hoidon
Osaat alkoholimyrkytyksen, alkoholin vieroitusoireiden ja alkoholiriippuvuuden lääkehoidon
Tunnet sekakäytön oireet ja hoidon periaatteet
Osaat keskeisimmät mielenterveyden häiriöiden lääkehoidossa käytettävät lääkeaineet sekä niiden haitta- ja yhteisvaikutukset
Masennuslääkkeet ja niiden käyttöaiheet
Serotoniini-aiheyhtymän aiheuttajat, oireet ja hoito
Mielentasaajat ja niiden vaikutukset
Litiumhoidon aloitus ja seuranta, litiummyrkytyksen hoito ja potilasohjaus
Epilepsialääkkeiden käyttö mielentasaajina
Perinteiset ja uudet psykoosilääkkeet
Psykoosilääkkeiden haittavaikutukset, niiden ehkäisy ja hoito
Malignin neuroleptioireyhtymän tunnistaminen ja hoito
Klotsapiinihoidon toteutus ja seuranta
Ahdistuslääkkeet, niiden vaikutukset, haittavaikutukset ja mahdolliset yhteisvaikutukset
Bentsodiatsepiini- ja buspironihoidon erityispiirteet
Unilääkkeet ja muut unilääkkeinä käytettävät lääkeaineet, niiden vaikutukset, haittavaikutukset ja mahdolliset yhteisvaikutukset

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten
hallitus
23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa Tehostetun palveluasumisen palveluseteli

Hyväksytty: Eksoten
hallitus 20.3.2019 §59

LIITE 2 ESIMERKKEJÄ TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELIN ARVOSTA

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin *laskennallinen* enimmäisarvo on 4000 €/kk, kuitenkin niin, että suurin maksettava palveluseteli on tehostetussa palveluasumisessa arvoltaan 3000 €/kk. Kun enimmäissummasta vähennetään asiakkaan nettotulot, saadaan palvelusetelin arvo/kk.

Jos nettotulot ovat enintään 1000 euroa/kk euroa kuukaudessa
 $4000 - 1000 = 3000 \text{ €/kk}$ (palvelusetelin enimmäisarvo)

Jos nettotulot ovat 1172 €/kk
 $4000 - 1172 = 2828 \text{ €/kk}$

Jos nettotulot ovat 1459 €/kk
 $4000 - 1459 = 2541 \text{ €/kk}$



Palvelusetelin toimintaohje

s. 42

Yleinen osa

Hyväksytty: Eksoten

hallitus

23.10.2019§209

Palvelukohtainen osa **Tehostetun palveluasumisen palveluseteli**

Hyväksytty: Eksoten

hallitus 20.3.2019 §59

Jos nettotulot ovat 2437 €/kk

$4000 - 2437 = 1563$ €/kk