

Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden  
sääntökirja 2021-



ROVANIEMI

Perusturvalautakunta 26.5.2021 §72

Rovaniemen kaupunki | Sivistys- ja hyvinvointipalvelut/Perhe- ja  
sosiaalipalvelut

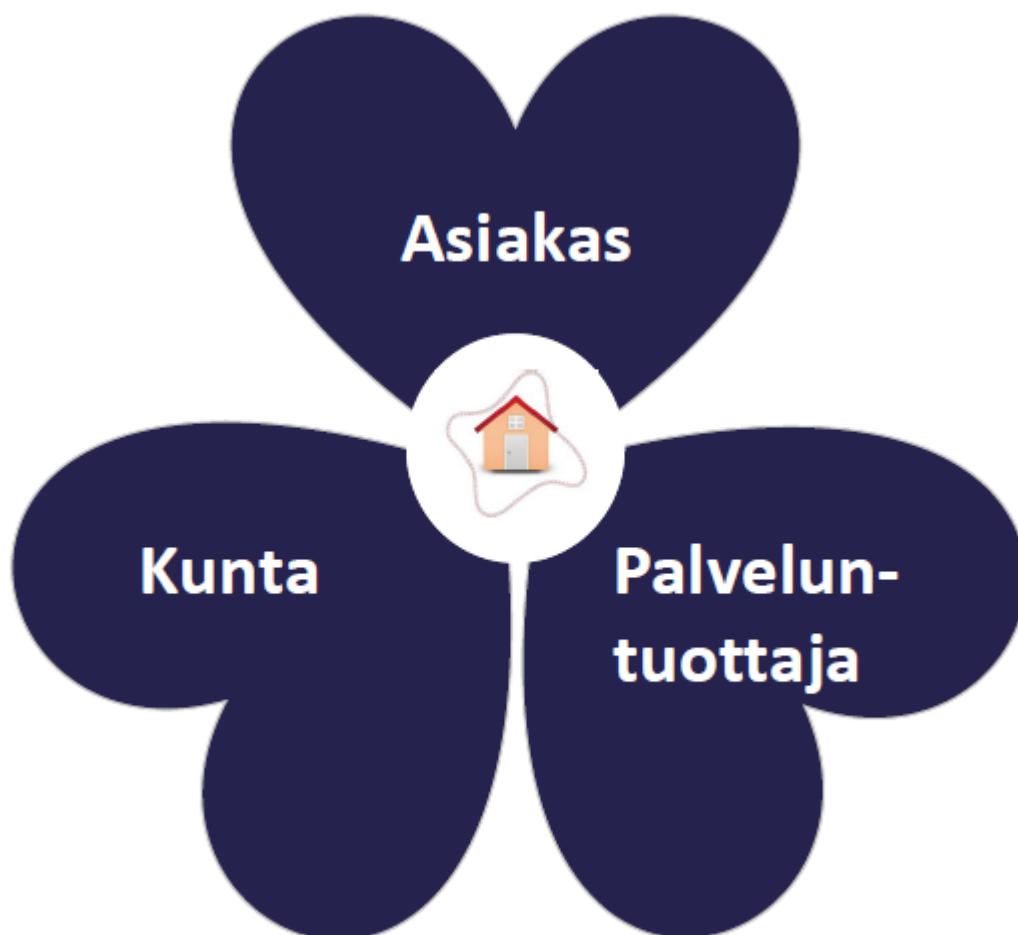
## Sisällysluettelo

<b>SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA ( A )</b>	<b>4</b>
<b>1. Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen</b>	<b>4</b>
<b>2. Keskeisiä käsitteitä</b>	
<b>2.1 Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:</b>	<b>6</b>
2.1.1 Asiakas	6
2.1.2 Kunta	6
2.1.3 Palveluntuottaja	6
2.1.4 Palveluseteli	6
<b>3. Toimijoiden roolit ja sopimussuhteet</b>	<b>7</b>
3.1 Asiakas	7
3.2 Kunta	7
3.3 Palveluntuottaja	8
<b>4. ASIAKKAAN ASEMA</b>	<b>8</b>
4.1 Oikeus palveluseteliin	9
4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet	9
<b>5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELUSOPIMUS</b>	<b>10</b>
<b>6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ</b>	<b>11</b>
6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio	11
6.2 Vahingonkorvaus	12
6.3 Sopimuksen purku	12
<b>7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET</b>	<b>13</b>
7.1 Laadunhallinta	13
7.2 Omavalvonta	14
7.2.1 Omavalvonnan sisältö	15
7.3 Raportointi	16
7.4 Menettely sääntörikkomuksissa	18
<b>8. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN</b>	<b>20</b>
8.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville palveluntuottajille	20
8.2 Hyväksymisen edellytykset	20
8.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen	22
8.4 Vakuuttaminen	23
8.5 Hintatiedot	23



8.6 Markkinointi ja ohjaus	24
9. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTO JA REKISTERINPITO	24
9.1 Kirjaaminen, asiakasasiakirjat	24
9.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta	25
9.3 Salassapitovelvollisuus	26
10. VAANA SÄHKÖINEN PALVELUSETELI JA LASKUTUS	27
10.1 Laskutus - Palveluntuottaja	28
10.2 Palveluiden keskeytyminen	28
10.3 Kunta	29
10.4 Verotus	29
10.4.1 Asiakas	29
10.4.2 Palveluntuottaja	29
PALVELUKOHTAINEN OSA ( B )	31
11. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut	31
11.1 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta	32
11.2 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi	33
11.3 Tilat ja toimintayksikön sijainti	34
11.4 Apuvälineet ja laitteet	35
11.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut	35
11.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut	38
11.7 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	38
11.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy	40
12. Asumispalvelut	41
12.1 Kehitysvammalain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määrätymisperusteet	41
12.2 Itsemäärämisoikeus	43
12.2.1 Rajoittamistoimenpiteet ja niihin liittyvä päätöksenteko	45
12.3 Vammaispalvelulain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määrätymisperusteet	46
13. Sääntökirjan liitteet	48
14. Lainsäädäntö	49





## SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA ( A )

Tämä sääntökirja kumoaa edellisen sääntökirjan (Perusturvalautakunta 25.9.2017 § 142) Tässä sääntökirjassa ja sen liitteessä 1. prosessi- ja kustannusvastuut Rovaniemen kaupunki on määrittänyt vammaisten henkilöiden perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualueella palveluseteleillä hankittavien palveluiden tuottamisedot asiakkaan, kunnan ja palveluntuottajan näkökulmasta.

### **Liite 1.** Prosessi- ja kustannusvastuut

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset palveluntuottajille. Kunta velvoittaa ja palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja jatkuvasti siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

### **1. Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen**

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.7.2021 alkaen.

Kunta ilmoittaa sääntökirjan muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa siitä asumispalveluiden erityispalveluiden valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Palveluntuottajan kirjallisesta ilmoituksesta tulee käydä selkeästi ilmi myös se, että palveluntuottaja irtisanoutuu palvelusetelituottajuudesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti irtisanomisajan mukaisen ajanjakson. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut kunnan omassa palvelutuotannossa.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä irtisanomisilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli kunta luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista, kuin sääntökirjan kohdassa 8.3 mainituista syistä, on sen



toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Myös palveluntuottajan on toimitettava kunnalle irtisanomisilmoitus palvelusetelillä tuotettavien palveluiden lopettamisesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus kunnalle. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan kunnalle hyvissä ajoin mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.



## 2. Keskeisiä käsitteitä

### 2.1 Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

#### 2.1.1 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan, [sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain](#) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta joka on oikeutettu saamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita kotikuntansa järjestämänä.

#### 2.1.2 Kunta

Kunnalla tarkoitetaan Rovaniemen kaupunkia, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisvastuussa oleva kuntalain määrittämä instituutio.

#### 2.1.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on palvelua tuottava, [yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa](#) (603/1996) tarkoitettu, yritys ja yrityksen yksikkö.

#### 2.1.4 Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä kunnan järjestämissä sosiaali- ja terveystaloudissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten yritysten tarjoaminen sosiaali- ja terveystaloudien hankkimiseksi.

Palveluseteli on asumispalvelun järjestämisen tapa, jolla kunta sitoutuu maksamaan kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta, asiakkaan hankkimat palvelut hänelle myönnetyn palvelusetelin arvoon mukaisesti. Rovaniemellä perhe- ja sosiaalipalveluissa palveluseteliä käytetään kehitysvammaisen henkilöiden asumispalveluiden palveluiden järjestämiseen ja vammaisten henkilöiden

asumispalveluiden palveluiden järjestämiseen.

### 3. Toimijoiden roolit ja sopimussuhteet

#### 3.1 Asiakas

- Osallistuu palvelutarpeen arviointiin
- Tekee päätöksen hankkia tarvitsemansa palvelun palvelusetelillä, kun on saanut tiedon, että täyttää palvelun saamisen vaatimukset. Hän voi käyttää halutessaan avustajaa päätöksenteossa.
- Valitsee itsenäisesti tai edustajansa (omainen tai läheinen) avustuksella itselleen palveluntuottajan hyväksytyistä palvelusetelituottajista
- Asiakkaan valittua palvelusetelin asumispalveluissa hän vastaa tarkoituksenmukaisen palveluasumisen tai tehostetun palveluasumisen paikan hankkimisesta aktiivisesti ja viivytyksettä. Asiakkaan on hakeuduttava yksityisten palveluntuottajien palveluihin tarkoituksenmukaisen paikan hänelle ollessa tarjolla etenkin. Tapaukset ratkaistaan yksilökohtaisesti.
- Tekee sopimuksen valitsemansa palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta.
- Tekee ilmoituksen kunnalle palvelun päättymisestä, jos päättymisen johtuu asiakkaan aloitteesta.

#### 3.2 Kunta

- Viranhaltija hyväksyy yrittäjän palveluntuottajaksi hakemuksella ja lisää sen hyväksytyjen palveluseteliyrittäjien listaan Rovaniemen kaupungin sivuille.
- Ilmoittaa Vaana-palveluseteli järjestelmään palveluntuottajan tiedot, jonka jälkeen Vaana lähettää ilmoituksen ja ohjeen palveluntuottajalle rekisteröitymisestä.
- Tekee tarkastuskäynnin palveluntuottajan yksikössä n. ½-vuoden kuluessa palvelun aloittamisesta.
- Valvoo palveluntuottajan palveluiden tuottamista valvontasuunnitelman mukaisesti.
- Ilmoittaa muutoksista sääntökirjaan.
- Ilmoittaa palveluntuottajalle sekä asiakkaalle palvelusetelipalveluiden lopettamisesta.
- Arvioi asiakkaan palvelutarpeen hyväksytyjen myöntämisperusteiden mukaan ja kyvyn käyttää palveluseteliä.
- Esittää palvelusetelin käyttöönottoa.
- Opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä ja informoi maksuista sekä vaihtoehtoisista tavoista saada palvelu.
- Määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon.



- Antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluita voi hankkia.
- Tekee palvelupäätöksen ja kirjoittaa asiakkaalle palvelusetelin palvelusta.
- Huolehtii asiakkaan palvelutarpeen uudelleen arvioinnista.

### 3.3 Palveluntuottaja

Ennen hakeutumistaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottaja on hakenut toimilupaa tai ilmoittanut palvelun aloittamisesta aluehallintovirastolle tai Valviralle. Palvelusetelituottajaksi hakeutuvalla palveluntuottajalla tulee olla lupaviranomaisen myöntämä voimassa oleva rekisteripäätös tai lupa tuottaa vammaispalvelulain ( Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380) tai erityishuoltolain (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519) mukaista asumisen palvelua.

Rekisteripäätöstä varten sijaintikunta on antaa asiasta lausunnon, jota varten palveluntuottajan tulee toimittaa palvelun aloittamisesta kirjallinen ilmoitus liitteineen Rovaniemen kaupungin asumispalveluiden erityispalveluiden valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle asumispalveluiden tuottamisesta ennen toiminnan aloittamista tai sen olennaista muuttamista.

Lisäksi palveluntuottajalta vaaditaan kaikissa palvelutuotteissa seuraavaa:

- Hakee kunnalta hyväksyntää palvelusetelipalveluiden tuottajaksi
- Rekisteröityy Vaana-järjestelmään hyväksymisen jälkeen.
- Ilmoittaa Vaana- järjestelmään palveluiden hinnat ja kaikki muut mahdolliset asiakkaalta perittävät maksut. Palveluntuottajan hintatietojen on oltava aina ajantasalla.
- Ilmoittaa Vaanaan mahdolliset yhteystietojen muutokset.
- Osallistuu Vaanan järjestämään perehdytykseen.
- Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käyttötarkoituksen.
- Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun sääntökirjan sekä palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.
- Laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon mukaisesti.
- Ilmoittaa kunnalle asiakkaan palveluiden päättymisestä

## 4. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000).

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.

#### 4.1 Oikeus palveluseteliin

Mikäli asiakas täyttää palveluiden piiriin pääsyn edellytykset, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muulla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta tarvittaessa. Asiakasta voi edustaa [asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetyn lain](#) 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

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

#### 4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet

- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.
- Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muulla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.
- Asiakas ei kykene itse, eikä omaisensa/läheisensä tai edunvalvojankaan tukemana ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetuista palveluista, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muulla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

## 5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELUSOPIMUS

Asiakkaan valitsema asumispalvelujen tuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen asumispalvelun antamisesta. Sopimuksessa määritellään asumispalvelun sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Kirjallisessa sopimuksessa asumispalvelun tuottamisesta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sovittava vähintään seuraavista asioista:

1. Palveluiden hinnat ja sisällöt, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu
2. Vuokra
3. Palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. Palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. Poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. Hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi)
7. Vahingonkorvausehdot
8. Salassapito ja tietojen luovutus
9. Laskutusehdot
10. Sopimuksen irtisanomismenettely
11. Maksukäytännöt tilanteissa, jos asiakkaan palveluun tulee pitempiaikaisia katkoksia

Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Kun asiakas tai asiakkaan edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta, niin palveluntuottajan on pystyttävä aloittamaan palvelun tuottaminen viimeistään seuraavana päivänä sopimuksen tekemisestä. Palveluntuottaja sitoutuu hoitamaan asiakkaat, jotka ovat palveluntuottajan palveluiden piirissä ja joiden kanssa palveluntuottajalla on sopimussuhde.

Muuttuneesta palvelutarpeesta on ilmoitettava kirjallisesti kunnalle. Kunnan toimesta on asiakkaalle tehtävä uusi arviointi sekä päivitettävä vammaispalvelusuunnitelma sekä tarvittaessa tehtävä uusi palvelupäätös ja setelin arvon määrittäminen. Uusi arviointi on tehtävä kahden viikon sisällä muuttuneesta tilanteesta ja uusi palvelupäätös astuu voimaan, kun tilanteen on todettu muuttuneen. Palvelun päättymisestä on ilmoitettava myös kunnalle kirjallisesti.

## 6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ

Kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet ohjaavat asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

### 6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio

Erimielisyystilanteita voi syntyä, jos palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta, taikka muista palvelun laatuun koskevista seikoista, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Erimielisyyttä voi aiheuttaa tilanne, jossa palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Asiakas voi myös rekalmoida jos palvelu poikkeaa, mitä sääntökirjan palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, tai se viivästyy sovitusta aikataulusta. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja palveluntuottaja toimittaa reklamaatiot tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Vastaus tulee antaa sekä asiakkaalle, että kunnalle.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja (Kuluttajasuojalaki 38/1978). Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Palvelun virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta viipymättä, jos asiakas suostuu oikaaisuun. Jollei palvelun 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.

Jos asiakas ei tyydy palveluntuottajan vastineeseen niin hän voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Mikäli erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluntuottajan on annettava selvitys kunnalle palveluseteliasiakkaan tekemästä valituksesta. Jos kunta hyväksyy selvityksen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Mikäli asiakkaan oikaisuvaatimus on aiheellinen, niin kunnalla on oikeus pidättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Aiheellisessa oikaisuvaatimustilanteessa kunta voi pidättäytyä maksamasta palveluntuottajalle palvelusetelin arvon mukaista suoritusta virheellisen toiminnan ajalta tai jos suoritus on jo maksettu niin vaatia hyvityssuoritusta sekä kulukorvauksia.

## 6.2 Vahingonkorvaus

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

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 toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

## 6.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on merkittävä ja vaikutuksiltaan vakava. Sopimuksen purkautumisesta tulee ilmoittaa Rovaniemen kaupungille asumispalveluiden erityispalveluihin.

## 7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palveluiden järjestämisvastuun piiriin. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla sähköisestä Vaana palvelusetelijärjestelmästä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan asiakirjojen toimittamisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Kunnalla on valvontavelvollisuus ja tarkastamisoikeus hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatuun, hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Mikäli kunta valvontaa toteuttaessaan toteaa palveluntuottajan rikkoneen sääntökirjan ehtoja, niin sillä on mahdollisuus menetellä kuten kohdassa 7.4 sääntörikkomuksista on kuvattu.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva vaihtoehto. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

### 7.1 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan kykyä tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, lakeja, asetuksia ja viranomais määräyksiä noudattaen sekä toiminnan taloudellisuus huomioiden.

Rovaniemen kaupunki vastaa alueellaan toimivien ja järjestämiensä asumispalveluiden valvonnasta. Valvontaa toteutetaan Rovaniemen perusturvalautakunnan hyväksymän

perhe- ja sosiaalipalveluiden valvontaohjelman mukaisesti, joka on voimassa määräajan, viimeisin ajalla 2020-2022. Valvonnan tarkoituksena on varmistaa, että sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu.

## **Liite 2. Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2021-2022/**

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalvotua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa, valvonnassa ja ilmoitusten vastaanottajina.

### **7.2 Omavalvonta**

Palveluntuottajan on määriteltävä palvelulle arvot ja toimintaperiaatteet. Palveluntuottaja vastaa asumisyksikön tuottaman palvelun laadunhallinnasta ja seurannasta sekä asiakaskohtaisesta palvelun tarkoituksenmukaisesta ja laadukkaasta toteutumisesta. Tätä varten palveluntuottajalla tulee olla toiminnan kaikki osa-alueet käsittävä toimiva omavalvontajärjestelmä.

Asumispalveluja tuottavan toimintayksikön tai muun toimintakonaisuudesta vastaavan tahon tulee laatia sosiaali- ja erityishuollon asianmukaisuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki toimintayksikön sosiaalipalvelut ja yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet.

Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan Sosiaali- ja terveystalvotua lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä 1/2014.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava kunnalle viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelutuotannon aloittamisesta. Ennen palvelusetelituottajaksi hyväksymistä jo palveluja tuottavien toimintayksikköjen osalta tilaaja tarkastaa, että toimittajan toimintayksikön sosiaalipalveluista ja asiakkaille järjestettävistä palvelukokonaisuuksista toimittama omavalvontasuunnitelma on lainsäädännön, Valviran määräyksen 1/2014 sekä tämän palvelusetelisääntökirjan palvelukuvauksessa asetettujen vaatimusten mukainen.

Palveluntuottajan tulee pitää ajan tasalla oleva toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä. Omavalvontasuunnitelman on löydettävä myös palveluntuottajan kotisivuilta.

Kaupungin ensimmäinen valvontakäynti palveluntuottajan tiloihin tehdään n.½-vuoden kuluessa siitä kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Kunnalla on oikeus myös ennaltilmoittamattomiin valvontakäynteihin sekä oikeus päästä palveluntuottajan tiloihin. Palveluntuottajan tulee auttaa ja mahdollistaa valvonta.

### 7.2.1 Omavalvonnan sisältö

Palveluntuottajien itsensä laatimat toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat ja niiden pohjalta toteutettu omavalvonta on laadun hallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen ensisijainen väline ja ehkäisee jälkikäteisen - reaktiivisen valvonnan tarvetta.

Palveluntuottajan tulee varmistaa omavalvonnalla perustuslain 19 §:ssä tarkoitetun ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan toteutuminen sekä se, että sosiaalihuollon asiakas saa hänelle perustuslain 6 ja 19 §:n nojalla sosiaalihuollon erityislainsäädännössä säädetty palvelut yhdenvertaisesti, lainmukaisesti, laadukkaasti ja hänen oikeutensa turvaten.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja. Palveluntuottajan velvollisuutena on omavalvonnan keinoin varmistaa omatoimisesti ennakolta tuottamiensa palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan tulee asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tunnistaa ja arvioida omavalvonnan avulla toimintayksikkönsä palvelujen tuottamiseen liittyvät riskit ja aiheuttavat tilanteet, ehkäistä riskien toteutuminen ja korjata ilmenneet epäkohdat oikea-aikaisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava toimintayksikön johdon eli yksikön toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön ja työntekijöiden yhteistyönä. Omavalvonnan tulee olla riittävän konkreettista ja käytännön työhön nivoutunutta, sekä toteutua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä ja osana koko henkilökunnan joka päivästä palvelujen käytännön tuottamista. Omavalvonnan avulla palveluntuottajan tulee säännöllisesti seurata ja kehittää tuottamiensa palvelujen laatua päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisen keinot päivittäisessä työssä, rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat periaatteet, rajoitustoimenpiteisiin liittyvät toimintatavat ja rajoittamista ja rajoittavien välineiden käyttöä



koskevat toimintaohjeet. Lisäksi omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava toimintayksikön ajan tasalla olevat tiedot lääkehoidon vastuuhenkilöstä ja kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, miten lääkehoitosuunnitelma tuodaan työyhteisön tietoon sekä siihen liittyvät mahdolliset riskit.

Omavalvontasuunnitelman on sisällyttävä sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintayksikön menettelyohjeet. Sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) 48 - 49 §, mikä velvoittaa sosiaalihuollon tehtävissä toimivaa työntekijää viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain 48 §:n mukaan ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Toimintayksikön henkilökunnalla ja asiakkaila tulee olla lisäksi mahdollisuus säännöllisesti kertoa käsityksensä ja antaa palautetta yksikön toiminnasta ja mahdollisista epäkohdista. Yksikön toimintaa tulee kehittää saadun palautteen perusteella. Omavalvonnan tulee olla koko työyhteisön toteuttamaa jatkuvaa palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista, seurantaa ja kehittämistä. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia.

Tuottajan tulee raportoida tilaajalle ja sijaintikunnan asumispalveluiden valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle kirjallisesti vuosittain omavalvonnassa asiakkaiden ja työntekijöiden esiin tuomat epäkohdat sekä kehittämistarpeet sekä tuottajan tekemät toimenpiteet epäkohtien ja kehittämistarpeiden osalta. Tuottajan toimittama raportti käsitellään tilaajan ja tuottajan välisessä vuosittaisessa palvelun seurantakokouksessa.

### 7.3 Raportointi

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan kunnalle toiminnastaan. Raportointi jaksot vaihtelevat palvelusetelimuodoittain. Raporttien sisältö ja aikataulutus määritellään kunnan hyväksymässä em. valvontaohjelmassa

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista hakemuksen mukaiset liitteet kuten kohdassa 8.2 on kuvattu ja vuosittain seuraavat selvitykset ja raportit:

- Toimintakertomus
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma (turvallinen lääkehoito-opas)

Lisäksi palveluntuottaja toimittaa tilaajan edellyttämällä tavalla vähintään vuosittain:

- Toimintakertomus, josta ilmenee palveluntuottajan palveluasumisen palveluissa järjestämä viriketoiminta
- Yhteenvetoraportti asumisyksikön haitta-, uhka- ja poikkeamatapahtumista (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat)
- Päivitetty omavalvonta- ja lääkehoito suunnitelma
- Yhteenvetoraportti yksikön toimintaa tai palvelua koskevista reklamaatioista tai muistutuksista vastauksineen.
- Muut asumispalveluyksikön tuottaman palvelun laadun ja toimintaedellytysten valvonnan toteuttamiseksi tilaajan edellyttämät suunnitelmat ja raportit
- Asiakas- ja omaistyytyväisyyskysely ja kehittämissuunnitelma
- Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle edellä mainitut dokumentit sähköisesti kuluvan vuoden maaliskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottajalle syntyy raportointivelvollisuus myös silloin kun palveluista poikkeaminen on aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus alkaa heti kun poikkeama on todettu. Muuten raportoinnissa on lisäksi noudatettava yllä annettua ohjeistusta ja omavalvontasuunnitelman mukaista aikataulua.

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan antamaan palautteeseen tai asiakkaan tekemään reklamaatioon. Asiakkaan antamaa palautetta ja reklamaatiota käsitellään tarkemmin tämän sääntökirjan kappaleessa asiakkaan ilmoitus virheellisestä palvelusta - reklamaatio.

Palveluntuottajan tulee avustaa kuntaa asumisyksikkönsä asiakaspalautteen keräämisessä kunnan edellyttämällä tavalla ja raportoida toiminnastaan kunnalle. Vaadittavat yksilöidyt raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä yhteistyössä kunnan kanssa.

Palvelujen toteutumista ja laatua seurataan asiakastyytyväisyyskyselyllä ja omaistyytyväisyyskyselyllä, joita tehdään säännöllisesti kerran vuodessa. Yhteenveto kyselyn tuloksista toimitetaan vuosittain kunnan yhteyshenkilölle. Palautteen johdosta tulee tehdä kehittämissuunnitelma, jonka hyväksyy kunta. Palveluntuottaja järjestää lisäksi säännöllisesti henkilökuntapalavereita, asukaskokouksia ja omaisiltoja.

Palveluntuottaja laatii kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisen asiakaskohtaisen arkea koskevan toteuttamisuunnitelman. Toteuttamisuunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti kuitenkin vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa. Palveluntuottaja raportoi kunnalle kerran vuodessa yhteenvedon suunnitelmien arvioinnista.

Asumispalveluiden toimintaa ja palvelun laatua seurataan kunnan ja palveluntuottajan välisissä seurantakokouksissa. Seurantakokouksessa käsitellään edellistä vuotta koskien yllä mainitut asiakirjat ja toteuminen, sekä yhteistyön sujuvuutta ja kehittämistä koskevat asiat sekä muut erikseen raportoitavaksi sovitut asiat. Seurantakokouksiin osallistuvat kunnan asumispalveluiden erityispalveluiden yksikön vastaavat viranhaltijat ja palveluntuottajan erikseen nimeämät yhteyshenkilöt. Koolle kutsujana toimii kunta. Osapuolet vastaavat tapaamisten kustannuksista itsekukin omasta puolestaan.

#### 7.4 Menettely sääntörikkomuksissa

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Kunta voi antaa **kirjallisen huomautuksen**, jos kunta on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe. Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on kunnalla oikeus antaa palveluntuottajalle **kirjallinen varoitus**. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on kunnalla oikeus määrätä palveluntuottajalle **seuraamusmaksu**, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi**.

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta; tai
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta kunnan antamaa ohjetta tai määräystä; tai
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä asiakaspalvelukäytäntöjä; tai
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimituksissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta; tai
- Asiakaskirjauksessa, -raportoinnissa tai laskutuksessa on puute tai virhe; tai
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt asiakkaan hallintopäätöksen ja suunnitelman

perusteella asiakkaalla järjestettävän palvelun toteuttamisen; tai

- Palveluntuottaja on laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa asiakkaan palvelutarpeen muuttumisen arvioimiseksi asiakkaan palvelukokonaisuuden tarkoituksenmukaisuuden varmistamiseksi

Seuraamusmaksun suuruus on (10%) kymmenen prosenttia palveluntuottajan kaupungille tehdyn kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin kunta voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Kunta voi määrätä seuraamusmaksun samasta virheestä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita kunnan oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

## 8. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

### 8.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville palveluntuottajille

Kunta hyväksyy ne sosiaalihuollon palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia kunnassa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana. Palvelun edellytysten täytyminen tarkistetaan yksikön perustamisvaiheessa. Toimiluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen antajien Valveri-rekisteriin.

Palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle Aluehallintovirastolle (AVI) siinä kunnassa, jossa palveluntuottaja antaa ko. palveluja.

### 8.2 Hyväksymisen edellytykset

#### Palveluntuottaja:

- Täyttää tilaajavastuulain (1233/2006) mukaiset vaatimukset, ja palveluntuottaja toimittaa tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset hyväksyttävät selvitykset, otteet ja todistukset, joista selviää tilaajavastuulain mukaisten vaatimusten täytyminen.
- Sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa ja muita kunnan antamia ohjeita ja määräyksiä.
- On voimassaoleva valvontaviranomaisen hyväksymä toimilupa.
- On tehnyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaisen ilmoituksen kotikuntaan yksityisen palvelun tuottamisesta.
- Sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.
- Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta ja palveluntuottaja sitoutuu hyvään palvelun laatuun.
- Täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

#### Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään:





Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon. Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole ammattitoiminnassaan syyllistynyt sen luotettavuuden kyseenalaistavaan vakavaan virheeseen.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikkonut Suomen tai Euroopan unionin lainsäädännön, työehtosopimusten taikka hankintalain (1397/2016) liitteessä C lueteltujen kansainvälisten sopimusten ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisia velvoitteita. Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole tehnyt muiden yritysten tai ammatinharjoittajien kanssa sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

Mikäli kunta ei hyväksy hakijaa palvelusetelituottajaksi edellä mainittujen palveluntuottajan tai sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenten tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävien henkilöiden tekemien rikosten tai virheiden tai rikkomusten tai kilpailun vääristämisen vuoksi, kunta voi näyttää ne toteen muulla kuin lainvoimaisella päätöksellä tai tuomiolla.

Hakemus palvelusetelituottajaksi löytyy Rovaniemen kaupungin verkkosivuilta.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380) laki kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519). Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia kunnan viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työehtolainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta palveluntuottajan on ilmoitettava kuntaa edustavalle vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen. Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita, mutta ei kuitenkaan siirtää palveluntuottajan vastuuta alihankkijoille. Alihankkijoita koskevat samat tässä sääntökirjassa esitetyt vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus kunnalle käyttämistään alihankkijoista palveluiden tuottamisessa jo palvelusetelilyrittäjäksi hakeutuessaan, mikäli alihankkijat ovat palveluntuottajan tiedossa



ja aina kun palveluiden tuottaminen tulee tarpeelliseksi alihankkijoiden tekemänä työnä. Kunta voi perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja kantaa viime kädessä vastuun siitä, että alihankkijat täyttävät tässä sääntökirjassa vaaditut ehdot ja palveluntuottajan tulee pyydettyä kyetä osoittamaan, että nimetyt alihankkijat ovat sitoutuneet toimimaan kyseisen Palveluntuottajan alihankkijana palvelun tuottamisessa sääntökirjassa esitetyin ehdoin. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan kunnalle, mikäli lopettaa palveluseteliyrittäjänä toimimisen. Ilmoitus on tehtävä kolmea kuukautta aikaisemmin ennen lopettamista.

### 8.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta **välittömästi ilman irtisanomisaikaa**, mikäli:

- Palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta huomautuksesta tai seuraamusmaksusta huolimatta sääntökirjan ehtoja tai muita kunnan ohjeita tai määräyksiä; tai
- Hyviä asiakaspalvelukäytäntöjä ei noudateta; tai
- Palveluntuottajan tai sen alihankkijan toiminta vaarantaa asiakasturvallisuutta; tai
- Palveluntuottaja rikkoo lakia tai menettelee toimiluvan vastaisesti; tai
- Palveluntuottaja ei täytä palveluntuottajaksi hyväksymisen ehtoja; tai
- Palveluntuottaja on konkurssissa ja purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka palveluntuottajan velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä tai palveluntuottajan konkurssiin asettaminen tai purkaminen tai saneeraus taikka muu vastaavassa lainsäädännössä tarkoitettu menettely tai hakemus on vireillä; tai
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja. Palveluntuottajalla on mahdollisuus osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta jättäminen voi johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
- Palveluntuottaja on laiminlyönyt eläkevakuutusmaksujen maksamisen. Palveluntuottajalla on mahdollisuus osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta jättäminen voi johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
- Palveluntuottaja on antanut virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja sääntökirjan ehtojen täyttymisestä tai palveluntuottajan toiminnasta tai palvelusta; tai
- Palveluntuottaja on jättänyt toimittamatta siltä pyydetyt tiedot määräajassa; tai
- Palveluntuottajan suorituksissa muissa kunnan ja palveluntuottajan välisissä

sopimuksissa on ollut merkittäviä tai toistuvia puutteita jonkin keskeisen vaatimuksen toteuttamisessa. Lisäedellytyksenä on, että puutteet ovat johtaneet kyseisen sopimuksen ennenaikaiseen irtisanomiseen, purkamiseen, vahingonkorvauksiin tai muihin vastaaviin sanktioihin.

Mikäli kunta peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palveluseteli palveluiden tuottajana ja poistaa palveluntuottajan nimen hyväksytyjen palveluntuottajien listasta niin tällöin kunta järjestää palveluntuottajan kuntalaisasiakkaiden palvelut muulla tavalla.

#### 8.4 Vakuuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Palveluntuottajalla on vakuutus toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista vaan vastuu on palveluntuottajalla.

Palveluntuottajan tarjoamissa tiloissa ja vuokrasuhteessa asuvien sekä palveluita saavien asiakkaiden on itse huolehdittava koti- ja vastuuvakuutusturvastaan.

Palveluntuottaja ei voi edellyttää asiakkaaltaan tavallista kotivakuutusta laajempaa vakuutusta palveluun pääsemisen edellytyksenä.

#### 8.5 Hintatiedot

Kunta määrittelee palvelulle hinnan.

Palveluntuottajalla on oltava kotisivut, joilta käy ilmi asumisyksikön osoitetiedot sekä kaikkien tarjottavien palvelujen palvelukuvaukset hintatietoineen. Yllä mainitut tiedot tulee löytyä Suomi.fi verkkopalvelun kautta. Hintojen on löydyttävä myös Vaana-järjestelmästä. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Hintatiedoista on selvittävä palveluiden hinta, joihin palveluseteliä voi käyttää sekä hinta niille harkinnanvaraisille ja muille palveluille, joita asiakas voi halutessaan ostaa erikseen.

Rovaniemen perusturvalautakunta tarkistaa palvelusetelin arvot joka toinen vuosi. Hinnanmuutoksia voivat aiheuttaa tehdyt työmarkkinaratkaisu tai lakimuutokset. Seuraava hinnantarkistus tehdään vuodelle 2023.



## 8.6 Markkinointi ja ohjaus

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon palvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan.

Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Rovaniemen kaupungista. Palvelutarpeen arvioimiseksi palveluntuottajan tulee ohjata asiakas/asiakkaan edustaja olemaan yhteydessä tai sovitusti olla itse yhteydessä Rovaniemen kaupungin vammaispalveluyksikköön. Mikäli palvelusetelillä palvelussa olevan asiakkaan palvelun tarpeessa tapahtuu muutoksia, tulee palveluntuottajan ohjata ja avustaa asiakasta asiakkaan tuen tarpeen edellyttämällä tavalla palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseksi oikea-aikaisesti. Palveluntuottajan tulee tuottaa asiakkaan omatyöntekijälle riittävä tieto asiakkaan toimintakyvyn aiheuttamasta tuen tarpeesta palvelutarpeen arviointia varten, erikseen pyytämättä. Palveluntuottajan tulee ohjata ja tukea asiakasta sopivimman palvelun ja -tuotteen valinnassa asiakasta koskevissa muutostilanteissa.

## 9. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTO JA REKISTERINPITO

### 9.1 Kirjaaminen, asiakasasiakirjat

Hyvä kirjaaminen edistää asiakaslähtöisyyttä, suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta sekä juridista oikeellisuutta. Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen asiakastietojärjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Kirjaamisvelvoite asiakkaan asiakasasiakirjatietoihin **koskee kaikkia asiakkaan kanssa asiakassuhteessa olevia**, asiakastyötä tekeviä ja kirjaamisoikeudet omaavia työntekijöitä. Kirjaamisoikeudet on työntekijällä, joka on saanut koulutuksessa valmiudet kirjaamiseen ja suorittanut vaadittavan tietoturvakoulutuksen, saanut perehdytyksen ja näyttäneet osaamisensa palveluntuottajan käyttämiin asiakastietojärjestelmiin.

Asiakkaalta tulee pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon rekisterien käsittelyyn. Merkinnät tietojen luovuttamisesta ja saamisesta on kirjattava asiakirjaan. Asiakkaan kirjallinen suostumus säilytetään 12 vuotta.

Palveluntuottaja laatii asiakastietojärjestelmässä asiakas- ja potilasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottaja tulee huolehtia asiakassuhteessa syntyvien salassapidettävien ja arkaluontoisten sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä kuten tietosuojalainsäädännössä (Yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, Tietosuojalaki 1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

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. Kaupungin valvontaviranomaisella on oikeus saada asiakkaan hoitoon liittyvät dokumentit ja kirjaukset käyttöön pyydettyäessä. Tiedot on toimitettava sähköisessä muodossa.

## 9.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta

Kunta on tietosuojalainsäädännön tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri on perustettu. Kunta määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot sekä vastaa palvelussa muodostavien asiakirjojen laatimisohteista sekä tietojen säilyttämisestä ja arkistoinnista. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakkaan siirtyessä palveluntuottajalta toiselle rekisteritietojen siirtämiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Suostumuksesta tehdään merkintä asiakasasiakirjoihin.

Mikäli palveluntuottajan ja kunnan välillä on aikaisemmin sovittu asiakastietojen käsittelystä ja arkistoinnista niin sama sopimus pätee tässä sääntökirjassa määriteltyihin palveluihin. Uusien mahdollisten palveluntuottajien kanssa tullaan sopimaan samansisältöinen sopimus.

### Liite 3. Henkilötietojen käsittely 2021

Palvelusetelisääntökirjan mukaisessa palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan potilasrekisterin osarekisterin ja sosiaalihuollon palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan sosiaalihuollon rekisterin osarekisterin. Palveluntuottaja hoitaa terveydenhuollon potilasasiakirjojen sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyn kunnan lukuun palvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja hoitaa kunnan tilaamat muut, säilytettäviin asiakas- ja potilasasiakirjoihin kohdistuvat tietopalvelut. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-arkistovaatimuksia.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden laillisesta käsittelystä. Palveluntuottajan tulee noudattaa rekisterinpitäjän laatimia ohjeita. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on arkistoitava viimeistään palvelun päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottaja toimittaa palvelun päättyttyä tai palvelutoiminnan lakatessa rekisteritiedot kunnan arkistoon erillisen ohjeen mukaisesti.

Asiakas voi esittää asiakirjoistaan tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön kirjallisesti rekisterinpitäjälle eli kunnalle, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Tietopyyntöihin käytettävät lomakkeet löytyvät Rovaniemi.fi sivuilta [Tietopyynnöt](#)  
[Tietopyyntölomakkeet](#)

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia [julkisuuslain](#) säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös [laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) (159/2007). Lainsäädäntö ohjaa ja velvoittaa jokaista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaista. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kirjaukset tehdään asiakastietojen kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä, STM:n sekä Rovaniemen kaupungin kirjaamisohjeita noudattaen. Palveluntuottaja huolehtii myös HILMO-kirjaamisesta sekä raportoinnista. Mikäli palveluntuottaja ei toimi sääntökirjan ohjeiden mukaisesti tässä asiassa on kunnalla oikeus käyttää huomautus menettelyä aina palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen asti, kuten sääntökirjan kohdassa 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa kerrotaan.

### 9.3 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä ja liitteessä 4 kuvattua salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijän työsuhteen alussa on tehty kirjallinen salassapito- ja käyttäjäsitoumus. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa laillisesta toiminnasta kuin omasta toiminnastaan. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päättyttyä.

## 10. VAANA SÄHKÖINEN PALVELUSETELI JA LASKUTUS

Rovaniemen kaupunki käyttää Vaana Oy:n sähköistä palvelusetelijärjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia Vaanassa.

Rovaniemen kaupunki ilmoittaa hyväksymänsä palveluntuottajan Vaana Oy:lle. Vaana ohjeistaa palveluntuottajan rekisteröitymään ja käyttämään Vaanaa. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi), jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan Vaana Oy:lle sen käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion.

### **Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen Vaana-järjestelmässä:**

1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi kunnan prosessin mukaisesti
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle sekä Vaana Oy:lle
3. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle rekisteröitymisohjeet sähköpostilla
4. Palveluntuottaja rekisteröityy ja täyttää yrityksen omat tiedot
5. Rekisteröinti käsitellään 2 viikon sisällä
6. Vaana Oy lähettää palveluntuottajalle kirjautumislinkin ja käyttöohjeet
7. Palveluntuottajan tiedot julkaistaan Vaana.fi -portaalissa, [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi)

### **Palveluntuottaja hyväksyy:**

- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa (Vaana Oy) antaa
- Palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti OmaVaana-verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite siirtyy sähköisessä muodossa automatisoidusti kunnan OmaVaana-verkkopalveluun
- Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan OmaVaanan käyttöehtojen mukaisen palvelupalkkion Vaana Oy:lle.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus tehdään palveluntuottamisen jälkeen kuukausittain, seuraavan kuukauden 5:n päivään mennessä.

Vaana tilittää rahat kaksi kertaa viikossa, pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion. Palveluntuottaja voi vähentää palvelupalkkion omassa verotuksessaan.

Palveluntuottaja voidaan poistaa Vaana-järjestelmästä kun:

- Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut asettautumisen selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai on asetettu selvitystilaan; tai
- Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa; tai
- Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa palvelutuotannon; tai
- Palveluntuottaja on antanut toiminnastaan vääriä tietoja tarkoituksellisesti.

### 10.1 Laskutus - Palveluntuottaja

Asumispalveluissa sähköinen palveluseteli siirtyy automaattisesti asiakkaan valitsemalle tuottajalle Vaana-järjestelmään. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai palveluntuottaja ja asiakas eivät ole tehneet palvelusopimusta ja toteuttamissuunnitelmaa, joka on toimitettu asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Asumispalveluiden palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta vuokran, ateriat, ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta muita kiinteitä, hoitoon liittyviä palvelumaksuja.

Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin kunnalle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta. Toistuvalla virheellä tässä tarkoitetaan 3 (kolme) virhettä yhden kuukauden laskussa. Hyvityksen suuruus on 500€ (viisisataa euroa) jokaisesta virheestä.

### 10.2 Palveluiden keskeytyminen

Jos asukas on poissa asumispalvelun piiristä, niin kaupunki maksaa palveluntuottajalle maksimissaan 5 vrk:lta asiakkaan palvelusetelin arvon. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta ateriamaksuja poissaolon ajalta. Kaupunki eikä asiakas maksa poissaolopäivistä tämän jälkeen.

Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelun vuorokausihinnan kuolinpäivään tai ilmoitettuun

päättymispäivään asti.

### 10.3 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan. Tuottajan kirjattua veloitukset palvelusetelille OmaVaanassa, joka tilittää Vaana tuottajalle rahat veloitusta seuraavana maanantaina ja torstaina automaattisesti.

Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä kustannuksia, kuten esim. laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palveluista on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

### 10.4 Verotus

#### 10.4.1 Asiakas

Kunnan järjestämiä lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita ei katsota tuloverolain (1535/1992) 29 §:n 1 momentissa tarkoitetuksi rahanarvoisena etuutena saaduksi tuloksi, joten niiden käytöstä ei synny veronalaista tuloa. Sillä seikalla, miten kyseiset palvelut on järjestetty, ei ole vaikutusta verovapauteen. Siten myös verovapaan palvelun hankkimiseksi saatu palveluseteli on saajalleen (palvelusetelilaissa tarkoitettu asiakas) verovapaa etuus. Kunnan on yksittäistapauksissa korotettava palvelusetelin arvoa. Myöskään palvelusetelin arvon korotus ei ole palvelusetelin saajan veronalaista tuloa.

#### 10.4.2 Palveluntuottaja

Palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi sosiaali- ja terveyspalveluiden hankintaan sellaiselta yksityiseltä palvelujen tuottajalta, joka täyttää palvelusetelilain vaatimukset. Lain yhtenä tavoitteena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimista palveluja tuottavilta yrityksiltä tai itsenäisenä yrittäjänä toimivilta palvelujen tuottajilta (katso esimerkiksi hallituksen esitys HE 20/2009 vp, s. 16, 20 ja 23). Vaatimuksella palvelujen tuottajan ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta pyritään osaltaan varmistamaan lain tavoitteen toteutuminen eli se, että palvelu hankitaan itsenäiseltä yritykseltä tai yrittäjältä.



Kun olosuhteet ovat edellä selostetun palvelusetelilain tarkoituksen mukaiset, asiakkaan ja palvelujen tuottajan taikka kunnan ja palvelujen tuottajan välille ei muodostu työsuhdetta. Kunta maksaa yksityiselle palvelujen tuottajalle palvelusetelin arvon mukaisen korvauksen tämän suorittamasta palvelusta. Korvaus on palvelujen tuottajan veronalaista tuloa. Kun työsuhdetta ei muodostu, kunnan maksama korvaus on pääsääntöisesti palvelun tuottajan elinkeinotoiminnan tuloa. Ennakkoperinnässä korvaus on tällöin ennakkoperintälain (1118/1996) 25 §:ssä tarkoitettua työkorvausta. Palvelujen tuottajalle maksettu korvaus voi kuitenkin olla poikkeuksellisesti myös palkkaa.

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



## **PALVELUKOHTAINEN OSA ( B )**

### **11. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut**

Vammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten henkilöiden asumispalveluita.

Kehitysvammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) (jatkossa kehitysvammalaki) mukaan annettavaa asumista. Kehitysvammalaissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilöille, joiden kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja jotka eivät muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

Vaikeavammaisten asumispalveluilla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) (jatkossa vammaispalvelulaki) mukaista palveluasumista, joka kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Asumispalveluita järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista tai tukitoimista 371/2009).

Vammaisten henkilöiden asumispalvelujen tavoitteena on turvata vammaisen henkilön mahdollisimman omaehtoinen ja iänmukainen elämä turvallisessa ja viihtyisässä kodissa. Asumispalvelujen tavoitteena on huolehtia vammaisen henkilön hyvinvoinnista ja arjen sujuvuudesta yksilölliset tarpeet, voimavarat ja toimintakyvyn rajoitteet huomioon ottaen, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen sekä osallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen tukien. Asumispalvelujen tavoitteena on edistää vammaisen henkilön hyvinvointia omaehtoista elämää tukevalla ja kuntouttavalla työotteella.

Vammaisten henkilöiden asumispalvelut sisältävät esteettömän asunnon sekä asumiseen liittyvät erilliset palvelut, jotka ovat välttämättömiä asukkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palvelut järjestetään palveluntuottajan ylläpitämässä asumisyksikössä, jossa palvelut voidaan järjestää yksittäiseen asuntoon, asuntoryhmään tai ryhmäkotiin. Asumispalveluissa asiakkaat saavat tarvitsemaansa tukea, apua ja palveluita itsenäisen elämän mahdollistamiseksi esimerkiksi avustamista liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asukkaan



hyvinvoinnin, turvallisuuden, terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi. Lisäksi asiakkaita kannustetaan osallisuuteen ja vuorovaikutukseen.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluihin liittyvät kunnan, palveluntuottajan ja asiakkaan väliset vastuut ovat liitteessä 2 (Prosessi- ja kustannusvastuut asumispalveluissa).

### **11.1 Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta**

Vammaisen henkilön asumispalvelu on tavoitteellista. Asiakkaan asumispalvelun sisältö määritellään palvelusuunnitelmassa, jonka laadintaan osallistuvat kunnan työntekijä, vammaisen henkilö ja tarvittaessa hänen edunvalvojansa ja/tai lähiomaisensa ja palveluntuottajan edustaja. Palvelusuunnitelmaa tarkistetaan kerran (1) vuodessa sekä asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Kunta ja palveluntuottaja ottavat asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ja niihin vastataan vammaispalvelulain ja/tai kehitysvammalain mukaisesti. Asumispalveluiden palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palveluntuottaja laatii kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisen asiakaskohtaisen arjen suunnitelman. Asiakkaan arjen suunnitelma sisältää arkeen nivoutuvat keinot ja konkreettiset toimintatavat asiakkaan omien tavoitteiden mukaisen hyvän elämän saavuttamiseksi, seurannan ja arvioinnin, konkreettista toimintaa ohjaavat arvot (kuten asiakkaan kunnioitus, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, turvallisuus, luottamuksellisuus) ja toimintaperiaatteet. Arjen suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti kuitenkin vähintään kerran (1) vuodessa. Palveluntuottajan toimintayksikössä on oltava käytössä asukkaille henkilökohtaiset päivä- ja viikko-ohjelmat, jotka ovat myös omaisten nähtävissä.

Asiakkaalle tulee nimetä vastuhenkilö (omaohjaaja) ja tälle sijainen ja näistä tulee kertoa asukkaalle ja tämän omaisille ja lailliselle edustajalle. Omaisilla ja edunvalvojalla tulee olla mahdollisuus tavata omaohjaajaa keskustellakseen läheisensä saamista ja tarvitsemista asumispalveluista. Henkilökunnan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan omaisten ja laillisten edustajien sekä kunnan kanssa niin, että asiakkaan suunnitelman mukainen hyvä hoito ja yksilöllinen arjen suunnitelma toteutuvat. Asiakkaiden hyvä hoito varmistetaan säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden ja omaisten kanssa sekä asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyillä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä valitsemansa toimintakyvyn mittaristo, jolla voidaan arvioida asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä. Mittaristoa hyödynnetään asumisen avuntarpeen arvioinnissa ja palveluiden suunnittelussa. Mittariston perustana on huomioida

asiakkaan ja hänen lähiympäristön voimavarat, toimintatavat sekä niiden hyödyntäminen yksilöllisesti. Lisäksi mittariston tavoitteena on ylläpitää ja tukea työntekijöiden kuntouttavaa työtettä.

## 11.2 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä Rovaniemen kaupungille sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että kaupunki:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut vammaispalvelusuunnitelman sekä
3. Määritellyt asiakkaalle annettavan palvelun sisällön ja määrän

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä tarvittaessa moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan omaisten ja läheisten sekä muiden toimijoiden mahdollisuudet olla asiakkaan apuna ja tukena. Asumispalveluita annetaan asiakkaan vammaispalvelusuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle asumispalveluista palvelupäätöksen, kun myöntämisperusteet palvelulle täyttyvät ja toimittaa tiedon palvelusetelituottajista asiakkaalle.

Kun asiakas on valinnut palveluntuottajan, niin vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä tekee palvelusetelipäätöksen ja lähettää sen oikaisuvaatimusohjeineen asiakkaalle. Päätöksessä on kuvattu asiakkaalle myönnetyn setelin arvo vuorokaudessa.

Tämän jälkeen asiakkaan nimellä kirjoitetaan palveluseteli Vaana-järjestelmässä se kohdennetaan asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Seteliä ei postiteta ja se on voimassa määräajan tavallisesti 3-4 kuukautta kerralla, jonka jälkeen se tarvittaessa uusitaan ilman erillisiä päätöksiä. Mikäli setelin arvossa tai palvelumuodossa tapahtuu muutoksia, niin niistä tehdään erillinen päätös prosessin mukaisesti. Tällöin entiset vielä voimassaolevat päätökset kumotaan ja mitätöidään.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana irtisanomisaika huomioiden, mutta ei kuitenkaan toistuvasti saman kuukauden aikana.

### 11.3 Tilat ja toimintayksikön sijainti

Palveluntuottajan ylläpitämien toimitilojen tulee olla riittävät ja asianmukaiset, sekä kalusteiden tulee mahdollistaa asukkaalle turvallinen, toimiva ja viihtyisä koti. Asukkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Jos tilat ovat useassa tasossa tai kerroksessa, talossa on oltava hissi.

Yksikössä on oltava yhteiset ruokailu-, keittiö- ja kodinhoitotilat sekä muita yhteisiä oleskelu- ja seurustelutiloja yhteisöllistä kuntoutumista varten sekä riittävät ulkoilumahdollisuudet. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan. Tilojen on oltava kodinomaiset ja mahdollistettava asukkaiden yksityisyys.

Asukkaalla tulee olla oma henkilökohtainen huone tai asunto. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asiakkaan kesken. Asiakkaalta perittävät asumismenot (sis. vuokra, vesi ja lämmitys) eivät saa ylittää Valtioneuvoston vuosittain vahvistamien asumismenojen enimmäismäärää, joka on rajana Kansaneläkelaitoksen myöntämän asumistuen saamiselle. Asiakasta suositellaan ottamaan tavanomainen kotivakuutus, omistamansa mahdollisen irtaimen omaisuuden osalta. Asiakkaalta ei saa periä takuuvuokraa.

Mikäli kyseessä on erillinen asunto, asunnon tulee olla vähintään 35 m<sup>2</sup> ja asunnossa tulee olla oleskelutila ja erillinen tila nukkumista varten, WC- ja peseytymistilat sekä oma keittiö tai keittokomero. Asukkaan erillisestä toiveesta asukas voidaan sijoittaa myös kahden hengen asuntoon (esim. aviopari), jolloin asunnon vähimmäispinta-alan tulee olla 40 - 50 neliötä.

Ryhmämuotoisessa asumisessa asukkaalla tulee olla oma yhden hengen huone, jossa on valvontaviranomaisten toimiluvan mukaiset WC- ja peseytymistilat. Huoneen varustuksena tulee olla pieni keittiötila, jääkaappi, vesipiste, sekä lasku- ja kaappitilaa. Pieniskeittiö voi olla joko kiinteä tai vaihteittain käyttöönotettava. Asuinhuoneen tulee olla vähintään 20 - 25 m<sup>2</sup> riippuen siitä, tarvitseeko asiakas apuvälineitä tai lisävarusteita. Tämän lisäksi asukkaan käytössä tulee olla huoneesta erilliset yhteiset oleskelu-, ruokailu- ja keittiötilat, joissa asukkaat voivat seurustella ja ruokailla yhdessä.

Asukkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asukkaan huone/asunto tulee voida lukita sisältä päin. Henkilökunnalla tulee kuitenkin aina olla nopea pääsy myös asukkaan lukittuun huoneeseen/asuntoon vaaratilanteessa.

Yksikössä on oltava huoneiden välillä riittävä äänieristys. Asukas kalustaa ja sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaan ja omalla kustannuksellaan. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan tarvitseman hoitosängyn hankinnasta.

Asukkaan käteisvaroille, lääkkeille ja vastaaville aineille on oltava erilliset lukittavat säilytystilat.

Toimintayksikön läheisyydessä tulee olla pysäköintipaikkoja, myös invapaikkoja.

Asukkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla mahdollisuus tutustua yksikköön ennakoon.

Palveluntuottajan palveluyksikön on sijaittava Rovaniemen kaupungin alueella.

#### **11.4 Apuvälineet ja laitteet**

Asukkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Palveluntuottaja vastaa palveluntuottamiseen tarvittavista välineistä ja laitteista esimerkiksi kiinteät suihkuistuimet ja tukikaiteet.

Henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden kannalta tarpeelliset apuvälineet, laitteet ja suojaimet, joita käyttää tai joiden käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta sekä muut tarvittavat kiinteästi asennettavat apuvälineet ovat palveluntuottajan hankinta- ja ylläpitovastuulla.

Lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettävät apuvälineet haetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaiden apuvälineiden säilytykseen tulee varata asianmukaiset ja riittävät tilat.

#### **11.5 Hoiva, hoito ja muut palvelut**

Asumispalvelun tulee olla laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa ja se tulee toteuttaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asukkaiden, hoiva, hoito ja huolenpito tulee toteuttaa suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Palvelun tulee perustua asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin asukkaiden omia voimavaroja sekä asukkaan sosiaalisia suhteita ja verkostoja tukien.

Palveluntuottajan tulee vastata asukkaiden perushoivasta, hoidosta ja huolenpidosta, pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimista sekä hoidosta ja

huolenpidosta akuuteissa sairastumistilanteissa. Asukkaan terveydentilaa on seurattava, arvioitava ja muutoksiin reagoitava. Henkilökunnan on huolehdittava, että asukas saa tarvitsemansa terveydenhuollon ja häntä ohjataan ja autetaan tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Palvelutuottajan tulee huolehtia kokonaisvaltaisesti kaikesta siitä päivittäisestä ja tarvittaessa ympärivuorokautisesta avusta, tuesta ja ohjauksesta, jota asukas tarvitsee henkilökohtaisissa toimissaan, esimerkiksi liikkumisessa, peseytymisessä, pukemisessa, ruokailussa, vaatehuollossa, lääkehuollossa. Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. suuhygieniä ja ihonhoito) tulee huolehtia asukkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Asukkaalla on oltava halutessaan mahdollisuus ulkoiluun päivittäin ja ulkoilu toteutetaan autetusti, tuetusti ja turvallisesti asukkaan tilanteen mukaan.

Asukkaan arkielämän hallintaa on tuettava asukkaan palvelutarve, toimintakyky ja voimavarat huomioivalla tavalla.

Asukkaan omaehtoista toimintaa tukevia taitoja tulee vahvistaa arjen toiminnoissa. Asukkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua palveluyksikön päivittäisiin askareisiin ja palveluyksikössä tulee toteuttaa kuntouttavaa työtettä.

Asukasta tulee ohjata toimintakyky huomioon ottaen tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja muita asioitaan (esim. työ, opiskelu, vapaa-aika, sosiaalinen kanssakäyminen) sekä muutoinkin asioimaan asumispalveluyksikön ulkopuolella (esim. ulkoilu, harrastukset ja muut vapaa-ajan toiminnot).

Asukasta tulee tarvittaessa avustaa raha-asioiden hoidossa (raha-asioiden hoidosta vastaa asukas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja). Tarvittaessa asukasta tulee avustaa edunvalvojan hankinnassa.

Palveluntuottajan tulee varmistaa ja valvoa, että asukkaalle kuuluvat etuudet ovat ajan tasalla ja huolehtia niiden hakemisesta yhteistyössä asukkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa kanssa.

Palveluyksikön tulee huolehtia ja avustaa asukasta välttämättömissä asioimistilanteissa kuten kaupassa käynnissä, sosiaali- ja terveystilanteissa ja muissa viranomaisissa asioimisissa. Palveluyksikön tulee vastata asiointeihin liittyvistä kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa toimia saattajana.

Palvelutuottajan tulee huolehtia asukkaan liinavaate- ja vaatehuollosta asukkaan tarpeen mukaan.



Asukkaan kodin päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Kodin päivittäisestä siisteydestä tulee huolehtia yhdessä asukkaan kanssa silloin, kun se on asukkaan voimavarat huomioiden mahdollista.

Siivoukseen kuuluvat tarpeenmukainen ja riittävä ylläpito- ja viikkosiivous. Asukkaan huoneiston perusteellinen siivous tulee suorittaa vähintään kerran (1) vuodessa mukaan lukien ikkunoiden pesu.

Palvelutuottajan tulee huolehtia yhteistilojen asianmukaisesta puhtaanapidosta, siisteydestä ja viihtyvyydestä.

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus kutsua vieraita luokseen samoilla säännöillä kuin vuokralaisilla yleensä.

Asukkaalla tulee olla mahdollisuus oman valintansa mukaan osallistua mm. kulttuuri- ja vapaa-ajan sekä yhteiskunnalliseen toimintaan. Asukkaan osallistumista ja sosiaalisia suhteitaan tuetaan.

Yksikön lääkehoito on toteutettava kunnan palvelutoiminnalta edellyttämällä tavalla. Toimintayksiköllä on oltava kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM:n oppaita 2021:6) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Lääkäripalvelut tuotetaan Rovaniemen kaupungin perusterveydenhuollon puolesta ja asiakkaille on mahdollisuus saada lääkäripalvelut palveluntuottajan tiloissa. Kunta vastaa myös lääkärin tarvitsemista asiakkaiden hoitoon tarvitsemista hoitovälineistä. Terveyspalvelut sisältää asukkaan terveydentilan ja lääkityksen tarkistamisen vuosittain. Palvelusta veloitetaan asiakasta perusterveydenhuollon palveluiden vuosimaksulla.

Palveluntuottajan on kyettävä suoriutumaan asiakkaan tavanomaisista terveyden- ja sairaanhoidon seuranta- ja hoitotoimenpiteistä. Havainnoista ja muutoksista terveydentilassa tehdään asianmukaiset kirjaukset asiakkaan asiakirjoihin ja muutostarpeisiin reagoidaan konsultoimalla lääkäriä.

Suun terveydenhuollon palvelut (mm. hammashuolto, suuhygienistin tarkastukset ym.) järjestetään kaikille asukkaille yhteistyössä julkisen tai yksityisen sektorin kanssa. Asukas maksaa suun terveydenhuollon kustannukset itse.

Hoitotarvikkeiden osalta asiakasta koskevat samat menettelyt kuin muitakin kuntalaisia, mikäli hän täyttää Rovaniemen kaupungin kulloinkin vahvistamat ohjeet hoitovälinejakelua koskien. Hoitotarvikejakelun aloittamisesta sovitaan asiakaskohtaisesti



hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmassa.

## 11.6 Ruokahuolto ja ateriapalvelut

Asumispalveluun kuuluu asukkaiden päivittäisen ruokahuollon järjestäminen.

Ruokahuollon tulee olla suunnitelmallista ja asiakkaiden erityistarpeet ja toiveet tulee ottaa huomioon. Asukkailla tulee olla mahdollisuus Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamien voimassaolevien ravitsemussuositusten mukaiseen ateriointiin. Yksilökohtaiset tarpeet tulee aina huomioida.

Erytysruokavaliot tulee järjestää niitä tarvitseville asiakkaille (Valtion ravitsemusneuvottelukunta suositukset 2014). Yksikössä on oltava ja nähtävillä pidettävä elintarvikeviraston (Evira) määrittelemä omavalvontasuunnitelma.

Ravintopäivän tulee sisältää vähintään aamupala, lounas, välipala ja iltapäiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä asukkaan niin halutessa myöhäisiltapala/yöpala. Asiakkaiden yöpaasto saa olla korkeintaan 11 tuntia.

Asukkailla tulee olla mahdollisuus ruokailla yhteisissä ruokailutiloissa tai omassa asunnossa omien toiveidensa mukaisesti. Asukkaiden tulee saada tarvitsemansa apu ruokailutilanteessa.

Hoivaa tarvitsevien asiakkaiden ravitsemustilaa tulee seurata säännöllisesti.

Asukas voi halutessaan hankkia ateriapalvelun tai osan siitä myös muualta kuin palvelutuottajalta. Tällöin asukas vastaa ateriapalvelusta/ aterioista ja kustannuksista.

Palvelutuottaja perii asukkaalta aterioista materiaalikustannukset ja kohtuullisen, korkeintaan aterioiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suuruisen maksun. Kohtuullisen ateriapäivän ja yksittäisten aterioiden hintana pidetään enintään Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunnan kulloinkin vahvistamia ruokapalveluiden hinnaston mukaisia ateriapäivän tai yksittäisten aterioiden hintoja. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asukkaan toimeentulon edellytyksiä.

## 11.7 Palvelutuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelutuottajan sosiaalihuollon ammattihenkilöillä tulee olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät valmiudet

sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja valtioneuvoston asetuksen (153/2016) mukaisesti.

Palveluntuottajan terveydenhuollon ammattihenkilöillä tulee olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus, muu riittävä ammatillinen pätevyys ja ammattitoiminnan edellyttämät muut valmiudet terveydenhuollon ammattihenkilölain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti, sekä merkintää terveyden- tai sosiaalihuollon ammattirekisteriin (JulkTerhikki/JulkiSuosikki). Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot rekisteristä.

Toimintayksikössä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä kokopäiväisesti. Palveluista vastaavan henkilön tulee vastata siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluyksikön toiminnasta vastaavalta henkilöltä edellytetään sosiaalihuoltolain 46 a§ 3. mom. mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkintoa, alan tuntemusta sekä riittävää johtamistaitoa.

Palveluntuottaja voi asumispalveluiden erityispalveluiden yksikön valvonnasta vastaavan viranhaltijan kanssa erikseen sovitusti käyttää avustaviin tehtäviin, hoiva-avustajan koulutuksen tai riittävän työkokemuksen omaavaa henkilöstöä tilapäisesti?. Työntekijän työtehtävät voivat liittyä asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen, kuten peseytymiseen, pukeutumiseen, ruokailuun, liikkumiseen, ulkoiluun tai toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Mikäli palveluntuottaja haluaa käyttää hoiva-avustajia asiakastyössä asumista tukevissa palveluissa, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asumispalveluiden valvonnasta vastaavaan viranhaltijaan kirjallisesti ennen asiakastyön aloittamista. Asumispalveluiden palveluntuottaja ja kaupungin edustaja käyvät läpi hoiva-avustajan koulutuksen ja työkokemuksen sekä tehtävänkuvan, sekä poikkeustilanteen aiheuttaman tarpeen ja toimenpiteet tilanteen ratkaisemiseksi.

Työvuorojen henkilöstö ei saa missään tilanteessa koostua pelkästään avustaviin tehtäviin palkatusta henkilöstöstä ja opiskelijoista. Palveluntuottajan on kaikissa tilanteissa huolehdittava, että asumispalveluyksikössä on asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että eri toimivien työntekijöiden tehtävänkuvat ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja tarvittavat luvat. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan



omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten, mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, *tilaaja* voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Opiskelija ei saa työskennellä tehtävissä tai työvuoroissa, joissa edellytetään työskentelyä yksin. Lisäksi opiskelija ei voi pääsääntöisesti työskennellä lääkehoidosta vastaavissa työvuoroissa.

Opiskelijat jotka opiskelevat nimikesuojattuihin rekisteröitäviin ammatteihin - lähihoitaja, voivat toimia terveydenhuollon nimikesuojatuissa tehtävissä tilapäisesti, jos opinnoista on suoritettu vähintään 90 osp hyväksytysti.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

### **11.8 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy**

Toimintayksikön turvallisuussuunnittelun tulee noudattaa pelastustoimen lainsäädäntöä ja sen perustana tulee olla sisäisten ja ulkoisten uhkien ja vaaratilanteiden kartoittaminen (Pelastuslaki 379/2011). Turvallisuussuunnittelu toimenpiteineen toteutetaan osana omavalvonnan riskienhallintaa.

Palveluntuottajalla tulee olla sisäisen ja ulkoisen uhkan varalle kirjalliset turvallisuusohjeet ja ne tulee liittää osaksi henkilökunnan perehdytystä.

Riskien kartoitus ja turvallisuussuunnitelma tulee päivittää vuosittain, riskikartoitukset tulee tehdä säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet on dokumentoitava ja raportoitava kunnalle.

Palveluntuottajan on laadittava valmiussuunnitelma yhteiskunnan häiriö- ja erityistilanteita varten. Palveluntuottajan tulee varautua jatkamaan toimintaansa myös väistötiloissa.

Palveluntuottajan tulee ensitilassa raportoida kunnalle asumispalvelussa tapahtuneet onnettomuudet ja läheltä piti - tilanteet. Vakavien tilanteiden jälkeen palveluntuottajan tulee järjestää ensitilassa yhteinen tilaisuus kunnan kanssa, jossa sovitaan jatkotoimenpiteet.

Turvallisuusasioille tulee yksikössä olla nimettynä vastuhenkilö ja turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä asiakkaiden kanssa.

Palveluntuottaja vastaa kaikkien palvelutuotannossa tarvittavien turva- ja hälytysjärjestelmien hankinnasta ja ylläpidosta.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asukas halutessaan saa aina yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta henkilökohtaisesti. Asumispalveluiden palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissä kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta.

Palveluntuottajan on varmistettava myös käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden turvallisuus ja turvallinen käyttö. Palveluntuottajan pitää mm. varmistaa, että laitetta käyttävillä henkilöillä on sen turvallisen käytön vaatima perehtyneisyys, ja että laitetta käytetään ja huolletaan asianmukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että poistumisharjoituksia pidetään säännöllisesti.

## **12. Asumispalvelut**

### **12.1 Kehitysvammalain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet**

#### **Palvelutuote 1. Palveluasuminen**

Asiakas kykenee selviytymään osasta arkielämän toiminnoista itsenäisesti, jos saa niihin riittävästi apua ja tukea. Asiakkaan palvelun ja tuen tarve vaihtelee siten, että asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti, mutta tarvitsee päivittäisissä toimissa asumiseensa henkilökunnan avustamista, tukea, ohjausta, kevyttä hoivaa ja läsnäoloa sekä mahdollisesti pieniä hoitotoimenpiteitä. Asiakas voi tarvita apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, asioinneissa, liikkumisessa ja vuorovaikutuksessa. Ohjauksen tarvetta saattaa olla sosiaalisissa suhteissa, yhteiskuntaan osallistumisessa, omasta hyvinvoinnista (terveys, ravitseminen, hygienia, sairauden hoito) huolehtimisessa tai rahan käytössä. Tukitoimet vaihtelevat päivittäin tapahtuvasta määräaikaiseen (tiettyihin tilanteisiin liittyvää). Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita toistuvasti

psykkistä ja sosiaalista tukea. Asiakkaan avustaminen voi edellyttää apuvälineiden käyttöä tai valvontaa. Asiakkaat eivät pääsääntöisesti tarvitse apua yöaikaan, mutta asiakkaalla on oltava mahdollisuus saada apua myös yöaikaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Henkilökunta on paikalla päivittäin klo 7 – 22 välisenä aikana.

Palvelusetelin arvo on 85,59 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 2. Tehostettu palveluasuminen I**

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse kokoaikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on 103,62 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 3. Tehostettu palveluasuminen II**

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arki-elämän toiminnoissa sekä hoidollista apua. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on 130,25 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 4. Tehostettu palveluasuminen III**

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä)

tai tarvitsevat muusta syystä henkilöstöresurssien lisäämistä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Palvelusetelin arvo on 180,57 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 5. Tehostettu palveluasuminen IV**

Asiakkaan hoivan ja huolenpidon tarve on selkeästi suurempaa kuin aikaisemmissa palvelutuotteiden palveluissa. Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkailla on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Asiakkailla on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita ja he tarvitsevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Asiakkailla voi olla myös haastavaa käyttäytymistä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää.

Palvelusetelin arvo on yksilöllinen.

### **12.2 Itsemäärämisoikeus**

Itsemäärämisoikeudella tarkoitetaan yksilön perustuslaillista oikeutta määrätä omasta elämästä ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemäärämisoikeus merkitsee oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kyseessä on meille jokaiselle kuuluva perusoikeus. Itsemäärämisoikeus liittyy erityisesti perustuslain 7 §:n säännöksiin elämästä, henkilökohtaisesta vapaudesta, koskemattomuudesta ja turvallisuudesta sekä perustuslain 10 §:n säännöksiin yksityiselämän suojasta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, asiakaslaki) 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Lain esitöiden (HE 137/1999) mukaan hyvä kohtelu edellyttää, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja kaikissa tilanteissa säilytetään inhimillinen arvokkuus lain 5 §:ssä säädetään asiakkaalle oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja eri vaihtoehdoista hänelle ymmärrettävällä tavalla. Asiakaslaissa käsitellään myös nimenomaisesti itsemäärämisoikeutta. Lain 8 §:n mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemäärämisoikeuttaan.

Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Tarvittaessa sosiaaliviranomaisen on tehtävä esitys edunvalvojan määräämiseksi (9 §).

Kunta vastaa asiakkaan palvelusuunnitelmaan yleisellä tasolla kirjatuista toimenpiteistä henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Palvelusuunnitelman perusteella toimintayksikön tulee kirjata asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelmaan tarkoituksenmukaiset itsemääräämisoikeutta tukevat ja edistävät toimet käytännön tasolla yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hänen tahtoaan on selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa.

Toimintayksiköllä ei saa olla menettelytapoja tai toimintakäytänteitä, jotka rajoittavat toimintayksikön asiakkaan tosiasiallista perustuslaillista itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden varmistamiseksi toimintayksikön omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeus turvataan ja päivittäisessä toiminnassa vahvistetaan.

### 12.2.1 Rajoittamistoimenpiteet ja niihin liittyvä päätöksenteko

Kehitysvammalain 42 §:n mukaan erityishuollossa olevaan henkilöön saadaan soveltaa pakkoa vain siinä määrin kuin erityishuollon järjestäminen tai toisen henkilön turvallisuus välttämättä vaatii. Ennen yksilöön kohdistuvan rajoitustoimenpiteen käyttöä on selvitettävä mahdollisuudet vaihtoehtoisten toimintatapojen käyttöön. Päätös, tilanteet ja toimenpiteet on aina kirjattava huolellisesti asiakirjoihin. Tahdonvastaisia toimia ei saa käyttää rangaistus- tai kurinpitokeinoina.

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain 21 §:n 4 momentissa tarkoitettussa tehostetussa palveluasumisessa silloin kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät.

Asiakkaaseen kohdistuva rajoitustoimenpiteiden käyttö, kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto tulee tapahtua Kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti. Rovaniemen kaupungin viranomaisohjeita ja STM rajoitustoimenpidetaulukon ohjeet huomioiden. Toimintayksiköllä tulee olla käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaa, sekä rajoitustoimenpiteiden toteuttamista varten.

Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelmaan tai sen liitteeksi kirjattu ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Henkilökunta tulee kouluttaa ja perehdyttää rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Liite 4: Rovaniemen kaupungin ohje palveluntuottajille

## **12.3 Vammaispalvelulain mukaisten asumispalveluiden palvelusetelin enimmäishintojen määräytymisperusteet**

### **Palvelutuote 6. Tehostettu palveluasuminen I**

Asiakas selviytyy itse joistakin arkielämän toiminnoista, mutta tukitoimien tarve on laaja. Tuen tarve vaihtelee yksilöllisen tarpeen mukaan ohjauksellisesta tuesta hoidolliseen apuun. Asiakas tarvitsee apua ja tukea esimerkiksi ruokailussa, hygienia- ja wc-toiminnoissa, liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Asiakas ei tarvitse kokoaikaista valvontaa, mutta palvelun tarve on ympärivuorokautinen. Avustaminen mahdollisesti edellyttää apuvälineiden, kuten nostolaitteen käyttöä tai valvontaa. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on 103,62 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 7. Tehostettu palveluasuminen II**

Asiakas tarvitsee avustamista ja laaja-alaista tukea, osin myös aktiivista valvontaa, kaikissa arki-elämän toiminnoissa sekä hoidollista apua. Hän tarvitsee jatkuvaa tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Avun ja tuen tarve voi olla fyysistä avustamista ja / tai psyykkistä tukea. Asiakas voi hetkittäin olla ilman valvontaa, mutta palvelu on oltava saatavissa ympäri vuorokauden. Asiakas tarvitsee usein vaihtoehtoisia ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

Palvelusetelin arvo on 130,25 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 8. Tehostettu palveluasuminen III**

Asiakas tarvitsee jatkuvasti apua ja tukea ympäri vuorokauden. Tuki ja apu ovat määrällisesti ja laadullisesti runsasta. Asiakkaalla voi olla runsaasti erilaisia apuvälineitä. Asiakas voi olla myös fyysisesti toimintakykyinen, mutta psyykkisen tilansa vuoksi tarvitsee täyden tuen lähes kaikissa toiminnoissaan. Asiakkaat voivat olla monivammaisia ja heillä voi olla käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia (mm. aggressiivisuutta tai haastavaa käyttäytymistä) tai tarvitsevat muusta syystä henkilöstöresurssien lisäämistä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja psyykkisesti raskasta.

Palvelusetelin arvo on 180,57 euroa vuorokaudessa.

### **Palvelutuote 9. Tehostettu palveluasuminen IV**



Asiakkaan hoivan ja huolenpidon tarve on selkeästi suurempaa kuin aikaisemmissa palvelutuotteiden palveluissa. Asiakas tarvitsee erittäin runsasta ja laaja-alaista apua ja tukea ympäri vuorokauden. Asiakkailta on merkittäviä haasteita selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä hallita omaa käyttäytymistä toisten kanssa toimiessaan. Asiakkailta on suuria vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia tilanteita ja he tarvitsevat aikaa ja tukea tilanteisiin valmistautumiseen. Asiakkailta on usein haastavaa käyttäytymistä. Avun tarve voi olla fyysistä avustamista, psyykkistä tukemista, vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvää. Palvelusetelin arvo on yksilöllinen.





### 13. Sääntökirjan liitteet

Liite 1. Prosessi ja kustannusvastuut

Liite 2. Sosiaalipalvelujen valvontaohjelma 2021-2022/

Liite 3. Henkilötietojen käsittelyn ehdot 2021

Liite 4 Rovaniemen kaupungin ohje palveluntuottajille

## 14. Lainsäädäntö

Arvonlisäverolaki 1501/1993

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994

Ennakkoperintälaki 1118/1996

Hallituksen esitys HE 20/2009 Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta

Kansanterveyslaki 66/1972

Kuluttajasuojalaki 38/1978

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016

Laki kansaneläkeindeksistä 456/2001

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999



Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Pelastuslaki 379/2011

Potilasvahinkolaki 585/1986 kumottu 31.12.2020 alkaen

Potilasvakuutuslaki 948/2019 1.1.2020 alkaen

Sosiaalihuoltoasetus 607/1983

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Tietosuojalaki 1050/2018

Yleinen tietosuoja-asetus GPDR

JulkiTerhikki / JulkiSuosikki

OmaVaana kirjautuminen

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Vaana



## Liite 1: Prosessi- ja kustannusvastuut

Tässä liitteessä kuvataan osapuolten vastuita palveluista ja kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Sääntökirja sisältää tarkemman kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöistä.

PROSESSIVASTUU	VASTUUTAHO			LISÄTIETOJA
	KUNTA	PALVELUNTUOTTAJA	ASIAKAS	
Hakemus palveluun			x	Asiakas Omainen Muu taho
Palvelutarpeen arviointi ja viranomaispäätökset palvelun myöntämisestä ja sen järjestämisen tavasta.	x			Toimintakyky- ja palvelutarpeen arvioinnista vastaa kunta. Asiakas päättää palvelusetelin vastaanottamisesta.
Palvelusuunnitelman laadinta palvelun alkaessa	x			Asiakas ja hänen läheisensä sekä asiakkaan oma työntekijän osallistuvat laadintaa ja päivittämiseen
Sopimus tarjottavista palveluista		x	x	Palvelutuottajan ja asiakkaan välinen sopimus
Palvelusuunnitelman ylläpito		x		Vastuu palvelutuottajalla/ asiakkaan omalla työntekijällä. Kunnan edustaja sekä asiakas ja hänen läheisensä osallistuvat suunnitelman päivittämiseen.
Asukkaan yksilöllisen toteuttamisuunnitelman (arjen suunnitelma) laadinta, ylläpito ja arviointi yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä kanssa		x		Vastuu laadimisesta palvelutuottajalla. Laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Toimitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle tiedoksi.



Asukkaan hoiva, hoito ja huolenpito sekä arjen sujumuuden turvaaminen/kuntouttava työote.		x		Asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Vastuu palveluntuottajalla.
Asiakkaan edun mukaisten tukien hakeminen ja uusiminen		x		Asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Vastuu palveluntuottajalla.
Asiakkaan taloudellisten asioiden hoitaminen		x		Asiakkaan ja hänen edunvalvojansa/asioiden hoitajan kanssa yhteistyössä asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti.  Vastuu palveluntuottajalla.
Sairauksien kotihoidosta huolehtiminen		x		Palveluntuottaja vastaa asiakkaan terveydentilan seurannasta ja arvioinnista sekä tavanomaisten sairauksien hoitamisesta lääkärin kirjallisten ohjeiden mukaisesti niin kuin kotioloissa sairasta hoidettaessa toimitaan.
Lääkäri, laboratorio yms. palvelut		x		Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tarvittavien terveydenhuoltopalveluiden piiriin sekä huolehtii tarvittaessa asiakkaan terveydenhuollon läheteiden uusimisesta ja aikavarauksista, ja on tarvittaessa mukana esim. asiakkaan laboratoriokäynnillä. Näytteenotosta ja vastauksien analysoinnista vastaa Nordlab.
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen		x		Asiakkaan kanssa yhteistyössä asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti. Vastuu palveluntuottajalla.
Apuvälineisiin ja hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet		x		Hoitotarvikejakeluohjeiden mukaan.  Palveluntuottaja vastaa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisista hankinnoista ja avustaa käyttämisessä.





Asukkaan turvallisuudesta, turvallisuusjärjestelmistä, hälytysten vastaanottamisesta ja tarvittavan avun hälyttämisestä vastaaminen		x		Asiakas saa halutessaan aina henkilökohtaisesti yhteyden henkilökuntaan vuorokaudenajasta riippumatta.
Vaatehuolto		x		Palveluntuottaja vastaa asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti
Tilojen kunnossapito, siisteys ja turvallisuus		x		Yksikön yhteisten tilojen ja asiakkaan yksityisten tilojen asianmukainen siisteys ja turvallisuus on tuottajan vastuulla.
Hieronta, kampaamo-, parturi yms. palvelut		x	x	Palveluntuottaja avustaa palvelun saamisessa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kustannusvastuu on asukkaalla.



Ruokahuolto ateriapalvelu	ja	x		<p>Palveluntuottaja vastaa ruokahuollon ja ateriapalvelun järjestämisestä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.</p> <p>Asiakas voi halutessaan hankkia/ostaa ateriapalvelun tai osan aterioista myös muualta kuin palveluntuottajalta. Tällöin asukas vastaa ateriapalvelusta/aterioista ja sen kustannuksista.</p> <p>Palveluntuottajan järjestämä ateriapalvelu on osa asukkaan maksullista ylläpitoa.</p> <p>Palveluntuottaja perii asiakkaalta aterioista materiaalikustannukset ja kohtuullisen, korkeintaan aterioiden tuottamisesta aiheutuneiden kustannusten suuruisen maksun. Kohtuullisen ateriapäivän ja yksittäisten aterioiden hintana pidetään enintään Rovaniemen kaupungin perusturvalautakunnan kulloinkin vahvistamia ruokapalveluiden hinnaston mukaisia ateriapäivän tai yksittäisten aterioiden hintoja. Ateriamaksun suuruus ei saa vaarantaa asiakkaan toimeentulon edellytyksiä.</p>
Harrastukset vapaa-aika	ja	x	x	Palveluntuottaja avustaa asiakkaan vapaa-ajan toiminnan piiriin
Ulkoilu		x		Palveluntuottaja avustaa asiakasta yksilöllisen tarpeen ja palvelusuunnitelman mukaisesti
Omaisyyhteistyö tiedottaminen	ja	x		Palveluntuottaja vastaa asiakkaan kanssa sovitusti yhteistyöstä omaisten/läheisten kanssa.





Asiakastietojärjestelmä		x		Palveluntuottaja vastaa asiakastietojärjestelmän hankkimisesta, käytöstä ja ylläpidosta.
Laatujärjestelmät		x		
Asiakas- ja omaispalautejärjestelmä		x		Palveluntuottaja vastaa asiakaspalautteen keräämisestä.
Toimintakyvyn arviointijärjestelmä		x		Toimintakyvyn arviointijärjestelmän hankinnasta ja ylläpitämisestä vastaa palveluntuottaja.
Palvelutuotteen arviointi- ja kehittäminen		x		
Raportointi tilaajalle		x		





