

# SÄÄNTÖKIRJA

## Tehostetun Palveluasumisen palveluseteli

## Sisällysluettelo

1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus.....	2
2. Määritelmät.....	3
3. Palveluseteliprosessi.....	3
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet.....	4
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	5
6. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu.....	6
7. Sääntökirjan muuttaminen.....	7
8. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palvelusetelit.....	7
9. Vaadittavat liitteet.....	14

# 1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on päätöksellään 2.11.2018 päättänyt ottaa käyttöön tehostetussa palveluasumisessa uudenlaisen palvelusetelin, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta.

Tehostettu palveluasuminen ikäihmisille tarkoittaa sosiaalihoitolain 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelissä palveluntuottaja veloittaa palvelunjärjestäjää ennalta neuvotellulla hinnalla. Asiakas itse maksaa hoivasta ja aterioista saman hinnan kuin hän maksaisi niistä omassa palvelutuotannossa. Palvelunjärjestäjä laskuttaa asiakasta (asiakasmaksu) jälkeensä. Asiakasmaksun suuruus määräytyy asiakkaan tulojen mukaan.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä järjestää tehostettua palveluasumista omana toimintana, ostopalveluna ja palvelusetelin avulla.

Tässä sääntökirjassa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi sääntökirjan tarkoituksena on määrittää palvelusetelijärjestelmä-prosessissa noudatettavat käytännöt. Tämä palveluseteli-sääntökirja on voimassa 1.1.2019 alkaen toistaiseksi. Ne palveluntuottajat, jotka eivät hyväksy palvelunjärjestäjän määrittämää hintaa, eivät tule hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi ja eivät siten tule jatkossa saamaan Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän asiakkaita.

Hakeutuessaan palveluseteliryttäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymään palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain 4.4 §:n mukaan kunnan/kuntayhtymän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajana.

## 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka avulla asiakas voi itse valita palveluasumispaikan. Palveluntuottaja veloittaa palvelunjärjestäjää palveluseteliasiakkaasta ennalta sovitulla hinnalla. Asiakas maksaa palvelusta tuloihinsa perustuvan asiakasmaksun palvelunjärjestäjälle. Maksu määräytyy samalla periaatteella ja on saman suuruinen kuin omassa palvelu tuotannossa.
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan normaalisti sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Tehostetun palveluasumisen palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluseteliryttäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

## 3. Palveluseteliprosessi

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (=€) päättää Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto, josta käy selville hoivan hinta, huoneiston vuokra sekä ateriahinta. Ateriahinta tulee sisältyä palvelunjärjestäjän kanssa neuvoteltuun kokonaishintaan, mutta se on mainittava erikseen. Palvelunjärjestäjä ilmoittaa mahdolliset hinnankorotukset kahden vuoden välein palveluntuottajalle 1.6--30.7 välisenä aikana. Hinnankorotus tulee perustua yleisiin indeksikorotuksiin ja voi maksimissaan olla 2%. Hinnanmuutos tulee voimaan 1.2. lähtien. Seuraava mahdollinen hinnankorotus astuu voimaan 1.2.2021.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetuma-tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelin myöntänyt viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle erillistä laskua. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tätä varten palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköpostiosoitteensa laskutustiedoissa ja laittaa rasti (x) ”Haluan maksuaineiston pdf-kuvan sähköpostiini”- kohtaan.

## 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011)
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat liitteet, jotka eivät saa olla 2 kk vanhempia:

- ennakkoperintärekisteriote

- kaupparekisteriote
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
- Vakuutustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- Kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
- Henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet ja koulutustiedot
- Kopio aluehallintoviraston toimiluvasta
- Esite palvelutoiminnasta

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttämisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP- järjestelmässä. Lisätietoja vaadituista liitteistä on tämän sääntökirjan lopussa.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät. Päijät-Hämeen kuntayhtymä määrittää lisäksi tässä sääntökirjassa asiakasryhmäkohtaiset palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset (luvusta 8 eteenpäin). Nämä edellytykset liittyvät keskeisesti kunkin asiakasryhmän palvelutarpeisiin.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kuntayhtymän ja/tai PalveluSantran palvelusetelituottajille järjestettyihin koulutuksiin tai seminaareihin (1-2 kertaa vuodessa).
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamista avustuksista.

## 5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä

Kunta/kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan/kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.

Asiakasta/potilasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP- järjestelmästä täyttämällä puolesta asiainnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Kun asiakas ottaa käyttöönsä palvelusetelin, asiakas valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas tai edellä mainittu asiakkaan edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Potilaslain 10.1 §: mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuollon asiakaslaki 23.1 §). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen PSOP-järjestelmän kautta.

## 6. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Yhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP-järjestelmässä (palvelusetelilain 4. 3 §:ssä tarkoitettu luettelo). Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä (palvelusetelilaki 4.4 §).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palveluntuottajien vuokrat sekä asiakasmaksu, jonka päättää hyvinvointikuntayhtymän hallitus (palvelusetelilaki 6.3. §). Kuntayhtymän tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa. (palvelusetelilaki 6.4§).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammatillisaisuudesta (julkisuuslaki 24.1 § 20-kohta). Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa (b523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

## 7. Sääntökirjan muuttaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille välittömästi kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## 8. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palvelusetelit

Tehostettu palveluasuminen ikäihmisille tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Palveluntuottajalla on toimintaan Aluehallintoviraston tai Valviran lupa.

Tehostettu palveluasuminen on asumismuoto ikääntyneille, jotka eivät alentuneen toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan runsaankaan kotihoidon ja tukipalvelujen turvin ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Kaikki kotona asumista tukevat palvelut tulee olla arvioitu ja käytetty. Tehostetun palveluasumisen asiakkailta on toimintakyky selvästi alentunut ja he tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Asukkaat tarvitsevat liikkua apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista ja/tai asukkailla voi olla aistivamma. Lisäksi asukkailla voi olla virtsanpidätyskyvyttömyyttä tai useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia. Asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa.

Asukkailla voi olla keskivaikea tai vaikea muistisairaus sekä karkailutaipumusta ja siten tarvetta valvottuun asuinympäristöön.

Asiakkaan palvelutarve tulee olla selvitetty vanhuspalvelulain § 15 mukaisesti. Selvitys perustuu asiakkaan yksilöllisen kokonaistilanteen arviointiin. Toimintakykyä arvioidaan erilaisia mittareita käyttäen. Ennen varsinaista palvelupäätöstä asiakas ohjataan laaja-alaiseen arviointiin tai arviointijaksolle, jonka perusteella viranhaltija tekee päätöksen tehostetusta palveluasumisesta.

### 8.1 Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sisältö

#### 8.1.1 Tilat laitteet ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, terveystarkastaja).

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.
- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.



- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden koko on vähintään 19-25 m2 sisältäen riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat pyörötuolin ja kävelytelineen käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Asukkaan palvelutarvetta vastaava hoitosänky sisältyy hoitohintaan, mutta muuten asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa.
- Asukkaiden yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
- Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin.
- Yksikön yhteistilat ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia. Yhteistiloissa on TV ja muuta virikkeellistä välineistöä.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, lämmitys ja vesi kuuluvat vuokraan.
- Palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää esimerkiksi seuraavat apuvälineet: liukulakanat, henkilönosturit ja liinat, kallistettava suihkutuoli, korkea selkäiset tuolit.

### 8.1.2 Turvallisuus

- Yhteistilojen kalusteet ovat tukevia, vanhuksille sopivia ja materiaalit sellaisia, että ne mahdollistavat turvallisen liikkumisen.
- Yksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM:n opas 2016) ja nimetty lääkehoidosta vastaava henkilö. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa. Yksiköllä on kirjallinen toimintaohje asukkaan rahavarojen ja arvoesineiden säilyttämisestä
- Lääkkeiden annostelu toteutetaan ostopalveluna tai lääkehoitoon koulutetun henkilöstön toimesta siten kuin STM:n oppaassa turvallinen lääkehoito on ohjeistettu.
- Tietoturvallisuudesta huolehditaan asianmukaisella ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla.
- Asukkailla on käytössä hoitajakutsujärjestelmä tai turvapuhelin.
- Palveluntuottaja on sopinut menettelytavoista, miten huonomuististen asukkaiden turvallisuus varmistetaan (ovien ja ikkunoiden lukitus, kulunvalvonta)
- Palveluntuottajalla on ennen toiminnan aloittamista kirjallinen ohjeistus siitä, miten asukkaan liikkumisvapautta rajoitetaan.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus hoitoon liittyvästä aseptisestä toiminnasta ja tavanomaisista varotoimista. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen.

### 8.1.3 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoitajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta on säädetty laissa 272/2005 ja asetuksessa 2005/608.

Henkilöstömitoitusta laskettaessa asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen sillä osuudella kun heidän työnsä käsittää asukkaiden perustarpeisiin vastaamista. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Laskennassa noudatetaan STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi suosituksia (STM:n julkaisuja 2013:11).

- Hoitohenkilökunta täyttää ammatilliset kelpoisuusehdot, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten palveluasumista tuottavilta yksiköiltä ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.
- Henkilökunnan mitoitus vastaa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen.
- Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö.
- Yksikön vastuuhenkilöllä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (272/2005) mukainen kelpoisuus sekä soveltuva ylempi korkeakoulututkinto, ylempi AMK-tutkinto tai muu johtamisen ja esimiestyön lisäkoulutus. Lisäksi henkilöllä tulee olla kokemusta työnjohdollisista tehtävistä. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Esimiesvaihto tulee hyväksyttävä ensin palvelunjärjestäjällä ennen vaihtoa. Asumisyksikössä, joka on ollut Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottaja ja joutuu nyt hakeutumaan uudelleen, voidaan hyväksyä esimieheksi alemman koulutuksen omaava, jos hänellä on usean vuoden esimieskokemus kyseisessä yksikössä.
- Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.
- Silloin kun opiskelijalla on 2/3 opinnoista suoritettuna ja hän toimii ammattihenkilön sijaisena, hänet voidaan laskea mitoitukseen STM:n ohjeen mukaisesti jo 0,5 mitoituksessa, mutta työnantajan tulee huolehtia siitä, että opiskelijalla on riittävä osaaminen ja että esim. lääkehoidon osaaminen on varmistettu.
- Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki tai Suosikki rekisteristä.
- Ruokahuollosta vastaavilla on alan koulutus ja hygieniapassit.
- Tukipalveluja varten on riittävä henkilöstö.
- Henkilöstöllä on oltava hyvä Suomen kielen taito ja tarjottaessa palvelua tietyille kieliryhmälle myös kohderyhmän tarvitsema kielitaito.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.
- Sairaanhoidajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on tarkasti määritelty.
- Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitosapulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wc-käynneillä. Hoito- ja laitosapulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä
- Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisuja).
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.
- Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa ja hyvinvointikuntayhtymän hyväksynnän saatuaan tulee siitä ilmoittaa **viipymättä** lupaviranomaiselle ja viedä muutos myös psop.fi -portaaliin.

#### 8.1.4 Lääkäripalvelut

- Lääkärillä tulee olla oikeus harjoittaa lääkärin ammattia Suomessa itsenäisesti laillistettuna lääkärinä.
- Lääkärillä tulee olla hyvä suullinen ja kirjallinen Suomen kielen taito.
- Asukkaan tulotilanteessa tulee lääkärin tehdä kliininen tutkimus, lääkityksen kokonaisarvio ja lääkemääräykset, käydä asiakkaan ja tämän nimeämän läheisen ja hoitajan läsnä ollessa keskustelu hoidonrajauksista (oirehoidon sisältö, mahdollinen DNR) ja mahdollinen vapaaehtoinen hoitotahto.
- Vastuulääkäri tapaa jokaisen asukkaan vähintään kerran vuodessa tai tiuhemmin hoitosuunnitelman mukaisesti. Myös etäyhteys hyväksytään.
- Vastuulääkäri vastaa palvelutalon asukkaiden lääketieteellisestä hoidosta sekä hoidon toteutuksesta (lääkityksen kokonaisarvio ja lääkemääräykset, asiakaskonsultaatiot hoitajilta, läheteiden, todistusten ja reseptien kirjoittaminen).
- Vastuulääkäri on tavoitettavissa arkisin maanantaista perjantaihin klo 8 – 15.30. Muina aikoina ja juhlapyhinä palveluasumisen hoitohenkilöstö voi kiireellisissä asioissa konsultoida Akuutti24 päivystävää lääkärinä.
- Mikäli palveluasumisen asiakas tarvitsee suonensisäistä lääkitystä, punasolutiputusta, alipaineimuhoitoa haavaan tai B-tason palliatiivista hoitoa tämän voi toteuttaa asumisyksikössä Akuutti24 Kotisairaalan turvin.

#### 8.1.5 Laadun hallinta

Toimintayksikön tulee huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja tulokset asiakaspalautekyselyistä toimitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän vanhuspalvelujen yhteisiin asiakastytyväisyyss tutkimuksiin sekä kehittämään toimintaa tulosten perusteella.
- Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle.
- Palveluyksikössä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä-hoito-ohjeita, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa
- Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumispalveluyksikön toimintasuunnitelma.
- Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi hyvinvointikuntayhtymän kanssa
- Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta.
- Palveluntuottajalta edellytetään RAI:n käyttöä.
- Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymällä
- Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Palvelujen sisällön ja laadun on täytettävä voimassa olevat lupaehdot.

- Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää sekä RAI:n tuloksia.
- Toimintayksikkö sitoutuu lähettämään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nimeämälle henkilölle THL:n Ympäri vuorokautisen hoidon (RAI-LTC) palauteraportin välittömästi sen saatuaan

### 8.1.6 Hoito ja hoiva

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).

- Asukkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan palvelut ja hoidon tavoitteet, tavoitteellinen kuntoutus, päivittäinen asukkaan voinnin ja toiminnan seuraaminen sekä kirjaaminen asiakastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelma sisältää lääkärin ennakoivat hoitolinjaukset ja – rajaukset (oirehoidon sisältö ja mahdollinen DNR).
- Asukkaalle on nimetty omahoitaja, jonka hän saa itse valita. Omahoitaja huolehtii yhdessä muun hoitotiimin kanssa asukkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä hoitosuunnitelman toteutuksesta sekä toimii hoitotiimissä asukkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelma on omahoitajan kirjaamana tallennettu asiakastietojärjestelmään ja sitä tarkistetaan vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan asioista. Muu henkilöstö on myös tietoinen hoitosuunnitelmasta ja siitä keskustellaan tarvittaessa tiimissä.
- Palvelun sisällöstä on kirjallisesti sovittu asukkaan ja hänen omaisten kanssa asukkaan muuttaessa asumispalveluyksikköön. Kirjallisen sopimuksen irtisanomisaika on 1kk.
- Asiakkaan päivittäistä vointia tulee seurata ja kirjata lainsäädännön mukaisesti.
- Asiakastyössä ja asukkaan avustamisessa hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella.
- Asukkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan ja sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.
- Asukkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin.
- Asukasta autetaan peseytymään vähintään kerran viikossa saunassa tai suihkutiloissa.
- Asukasta autetaan pukeutumaan asianmukaisesti sään, tilanteen ja vuodenajan mukaan
- Asukkaan kokonaisvaltaisesta lääkehuollosta huolehditaan määräysten mukaisesti.
- Asukkaan kodin siisteydestä huolehditaan ja siltä edellytetään kodinomaista puhtaustasoa. Asuintilojen ja koko kiinteistön siisteydestä sekä kunnossapidosta tulee palveluntuottajan huolehtia säännöllisesti siten, että niiden voidaan katsoa olevan jatkuvasti asianmukaisesti kunnossa. Kodin perusteellinen siivous tapahtuu vähintään kerran kuukaudessa. Infektio- ja erityistilanteissa siivouksen toteutus on muutettava hygieniaohteistuksen mukaiseksi.
- Palveluntuottaja vastaa liinavaatteiden hankinnasta. Vaatehuoltopalvelulla huolehditaan siitä, että asiakkaiden käyttämät vaatteet ja kodin tekstiilit pestään riittävän usein ja että ne ovat puhtaat.
- Henkilökunta huolehtii yhteistyössä omaisten kanssa siitä, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Asukkaille järjestetään yhteistä kuntouttavaa ja aktivoivaa toimintaa.
- Yksiköllä tulee olla riittävät valmiudet ottaa asiakas erikoissairaanhoidosta tai perusterveydenhuollosta jatkohoitoon esim. lonkkaleikkauksen jälkeen.

- Henkilökunta huolehtii asukkaiden riittävästä ja ravitsemissuosituksen mukaisesta nesteiden ja ravinnon saannista.
- Asukkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Asukasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.
- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
- Asukkaiden yöpaasto saa olla enintään 11 tuntia.
- Asukkaiden painoa seurataan säännöllisesti.
- Ruokalistan tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä
- Palveluysikkö vastaa asukkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatkoahoito-ohjeet otetaan huomioon.
- Palveluysikkö järjestää tarvittaessa asukkaan kuljetuksen ja saattajan sosiaali- ja terveyspalveluihin.
- Palveluysikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asukkaan omaisten ja läheisten kanssa.
- Omaisia rohkaistaan ylläpitämään yhteyttä asukkaaseen. Omaisilla on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon.
- Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti, vähintään kahdesti vuodessa, asukastilaisuuksia/ omaisteniltoja.
- Asukas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan, vuorokauden ajasta riippumatta, joko turvajärjestelmän tai hoitajan välityksellä.
- Asukkaan kanssa on sovittu, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa ja hänen henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asukkaan lupa.
- Asukas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.
- Asukkaan vakaumusta kunnioitetaan ja hänen hengellisestä hyvinvoinnista huolehditaan
- Palveluysikössä on vapaat vierailuajat.
- Henkilökunnan toteuttama ohjaus ja neuvonta päivittäisissä toiminnoissa on kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaista ja asukkaan omatoimisuutta tukevaa.
- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja apuvälineiden hankkimisessa avustaminen yhteistyössä fysio- ja toimintaterapian kanssa.
- Henkilökunta avustaa asiakasta tarvittaessa sosiaalietuuksien (esim. hoitotuen) anomisesta/ päivittämisestä.

### 8.1.7 Elämän loppuvaiheen hoito

Asukkaalla on oikeus asua asumispalveluysikössä elämänsä loppuun asti. Palveluntuottajan tulee huomioida elämän loppuvaiheen hoidon vaatimukset niin tilaratkaisuissa, toimintakulttuurissa kuin henkilöstön osaamisessa.

- Palveluntuottajalla on toimintaohje elämän loppuvaiheen hoidon toteuttamisesta asumispalveluysikössä
- Asukkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista oma hoitotahto (hoitotestamentti), joka käsittää asiakkaan toivomukset omasta hoidosta myös kuoleman lähestyessä. Hoitotahto kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja se ohjaa henkilökunnan toimintaa myös saattohoitovaiheessa.
- Asukkaalle ja hänen omaiselleen annetaan riittävästi tietoa, jotta he voivat osallistua hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Päätöksen saattohoidon alkamisesta tekee hoitava lääkäri yhdessä asukkaan ja hänen omaisten kanssa. Päätös kirjataan asukkaan asiakirjoihin
- Omaisille annetaan tietoa asukkaan suostumuksella. Omaisille annetaan henkistä tukea, heitä rohkaistaan olemaan läsnä ja halutessaan osallistumaan kuolevan hoitoon.
- Kivunhoidosta samoin kuin muiden vaikeiden oireiden hoidosta huolehditaan hyvän palliativisen hoitokäytännön mukaisesti.

- Hoitaja on tarvittaessa läsnä kuolevan vierellä, huolehtii hänen tarpeistaan ja toteuttaa hänen yksilöllisiä toiveitaan sekä on omaisten tukena.
- Vainajan omaisia tuetaan heidän surussaan. Heille järjestetään mahdollisuus kahdenkeskiseen rauhalliseen keskusteluun hoitajan kanssa. Omaisia ohjeistetaan käytännön toimissa ja annetaan tarvittaessa kirjalliset ohjeet.
- Palveluyksiköllä on sovitut menettelytavat vainajan saattamisesta.
- Hoitava (= palveluasumisyksikön) lääkäri huolehtii kuolemansyyn selvittämisestä, laatii kuolintodistuksen, antaa hautausluvan sekä tekee ilmoituksen kuolemasta väestötietojärjestelmään.

### **8.1.8 Vaadittava raportointi ja valvonta**

- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuosittain Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnastaan huhtikuun loppuun mennessä.
- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten. Annettaviin tietoihin sisältyy myös palveluhinnasto ja tiedot asuntojen vuokrasta.
- Palveluntuottaja ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen sekä yhteystietojen muuttaminen.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.
- Tilajaalla on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Phhyky tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Phhykylle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa asiakkaalle. Kaikki läheltä piti- ja vaaratilanteet sekä palvelupoikkeamat tulee dokumentoida ja seurata systemaattisesti.

### **8.1.9 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi**

- Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja palveluntuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita, jotka koskevat potilastietojen tai asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

### **8.1.20 Asiakasmaksut**

Asukkaan on voitava luottaa hinnan ja laadun pysyvyyteen pitkäaikaisessa asumisessa. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä määrittää palveluntuottajalle maksettavan palvelusetelinarvon sekä perii asiakkaalta palvelusta asiakasmaksun. Palveluntuottajan laatii asukkaan käytössä olevasta asunnosta asukkaan kanssa voimassa olevan lain mukaisen vuokrasopimuksen. Asukas vastaa vuokrasopimuksen mukaisista velvoitteista palvelun tuottajalle.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakasohjauksella on ajantasaiset ja kaikki kustannuksiin vaikuttavat tiedot käytössään.

Asukkaalta perittävän vuokran tulee olla asuinalueen vuokrataso huomioiden kohtuullinen.

- Asukkaan maksaman hinnan muutosperiaate on kirjattu palvelusopimuksessa.
- Asukas voi irtisanoa palvelusopimuksen ja vuokrasopimuksen yhden kuukauden irtisanomisajalla.
- Palvelu- ja vuokrasopimukseen kirjataan sopimusten päättyminen. Asukkaan kuollessa palvelusopimus päättyy kuolinpäivään. Vuokrasopimus päättyy viimeistään 1 kk kuluessa.
- Palvelusopimuksessa eritellään kaikki palvelut ja kustannukset, joista asukas maksaa itse.
- Vuokra ei saa ylittää Kela:n eläkkeensaajan asumistuessa huomioon otettavaa vuokran enimmäismäärää (asumistuen yläraja vaihtelee kunnittain).
- Asunnon tulee täyttää Kelan asumistuen ehdot siten, että asukkaalla on mahdollisuus saada tulojensa mukainen asumistuki.
- Asukkaan mahdolliselta poissaololta asukkaalta voidaan periä vuokra.
- Palveluntuottaja voi periä palvelunjärjestäjältä asiakkaiden poissaolon ajalta maksua enintään 14 vuorokaudelta siten, että 7 ensimmäistä vuorokautta ovat täydellä korvauksella ja seuraavat 7 vuorokautta 50 % korvauksella. Ateriakuluja ei voi periä poissaolopäiviltä. 14 vuorokauden jälkeen maksua ei peritä.

## 9. Vaadittavat liitteet

Alla listaus palveluntuottajalta vaadittavista liitteistä, jotka tulee liittää PSOP- järjestelmään niille varattuihin paikkoihin.

Vaaditut liitetiedostot tulee nimetä alla olevan listauksen mukaisesti.

### **Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet:**

- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote
- TyEL-vakuutusote
- Työterveyshuollon sopimus
- Vastuuvakuutustodistus
- Veromaksutiedot
- AVI:n lupa tuottaa ympärivuorokautista sosiaalipalvelua
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelukuvaus
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta
  - tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän  
Palvelutuotantotietoturvaluottamus  
[https://www.phhyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon\\_tietoturvaluottamus\\_Hyky\\_versio\\_29082017.pdf](https://www.phhyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon_tietoturvaluottamus_Hyky_versio_29082017.pdf)