

SÄÄNTÖKIRJA

Sosiaalihuoltolain mukainen tilapäinen palveluasuminen

SISÄLLYS

1.	Sosiaalihuoltolain mukainen tilapäinen palveluasuminen	2
2.	Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus.....	2
3.	Määritelmät.....	3
4.	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu	4
5.	Sääntökirjan muuttaminen.....	4
6.	Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet	4
6.1	Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	6
6.2	Vahingonkorvausvelvollisuus.....	6
6.3	Vaadittava raportointi ja valvonta.....	7
7.	Palveluseteliprosessi	8
7.1	Palveluntuottaja	8
7.1.1	Palvelusetelin arvo.....	9
7.2	Palvelun käyttäjä	10
8.	Tilapäisen palveluasumisen järjestäminen.....	11
8.1	Tilapäinen palveluasuminen	11
8.1.1	Palvelusetelin arvo ja laskutus	11
8.1.2	Tilat, laitteet ja välineet	12
8.1.3	Henkilöstö ja osaaminen.....	12
8.1.5	Laadun hallinta	14
9.	Vaadittavat liitteet	15

1. Sosiaalihuoltolain mukainen tilapäinen palveluasuminen

Sosiaalihuoltolain 21 § mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa ja asumisensa järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asukkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostetussa palveluasumisessa palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti.

Tilapäistä palveluasumista varten asiakkaille voidaan myöntää palveluseteli, jos asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi ja asiakasohjaaja on määritellyt asiakkaan sitä tarvitsevan.. Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän alueella asiakas saa voi itse valita palveluntuottajan palveluseteliyrittäjien listalta. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä maksaa palvelusetelin arvon palveluntuottajalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on varannut palvelusetelillä järjestettävään omaishoidon tuen vapaan aikaisen ja lyhytaikaisen hoidon palveluasumiseen vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa

2. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymässä on ollut käytössä vuoden 2017 alusta palveluseteli lyhytaikaiseen asumiseen palvelutalossa. Sosiaalihuoltolaki puhuu kyseisestä asumisesta tilapäisenä asumisena.

Tilapäisen palveluasumisen aikana asiakkaan hoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa. Hoitoa toteuttaessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä.

Tilapäisen palveluasumisen järjestäminen tehostetussa palveluasumisessa tarkoittaa ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa sellaisille ikäihmisille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tehostetun palveluasumisen tulee sisältää asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut:

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 palveluntuottajille sekä palvelua käyttäville asiakkaille. Tämä palveluseteli-sääntökirja on voimassa 1.12.2018 alkaen toistaiseksi.

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointikunta- yhtymään 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 palvelun-tuottaja 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.

3. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka.
- **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden.
- **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan/kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädettyllä tavalla.
- **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 §).
- **Tilapäisellä palveluasumisella** tarkoitetaan asumista, jota järjestetään henkilölle, joka tarvitsee lyhytaikaista, kiireellistä apua.
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

4. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja Hyvinvointikuntayhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4. 3 §:ssa 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, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan (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 ammattisalaisuudesta (julkisuuslaki 24.1 § 20-kohta). Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa (b523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

5. 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.

6. 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) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset;

- 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.
- Palveluntuottajalla tulee olla AVIn tai Valviran myöntämä sosiaalihuollon toimintalupa (tehostettu palveluasuminen)

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Luettelo vaadituista liitteistä palveluittain on kappaleessa 9.

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 tässä sääntökirjassa palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset (luvusta 8 eteenpäin). Nämä edellytykset liittyvät keskeisesti 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 (1-2xv)
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.
- Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa siten, että asiakasohjaaja pystyy arvioimaan ennen palvelusetelipäätöksen tekoa asiakkaan omavastuuksi jäävät kustannukset

6.1 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaihtoehtoisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten.

Palvelun tuottaja ja Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, tulee syntyneet asiakirjat toimittaa arkistonmuodostussuunnitelman mukaan järjestettynä ja seulottuina veloituksetta Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän arkistoon, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa hävittämisestä.

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

6.2 Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuoliselle aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja

tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaalle oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

6.3 Vaadittava raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Asiakasohjaus Siiriin asiakasohjaukseen sekä PalveluSantraan riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten. Annettaviin tietoihin sisältyy myös palvelun hinta asiakkaalle jäävän omavastuun laskemista varten.

Palveluntuottaja kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja luovuttaa tiedot Asiakasohjaus Siiriin suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti hyvinvointikuntayhtymälle ja PalveluSantralle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muuttaminen.

Palveluntuottajalla on menettelytavat systemaattiseen palvelujen laadun seurantaan ja sovitut menettelytavat korjaavista toimenpiteistä poikkeamien ehkäisemiseksi.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kirjalliset reklamaatiot tiedoksi hyvinvointikuntayhtymälle ja hyväksyy hyvinvointikuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja sitoutuu kehittämään omaishoitoa yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa. Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista 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 hyvinvointikuntayhtymän antamia ohjeita, jotka koskevat asiakastietojen laatimista, ylläpitoa ja luovuttamista.

7. Palveluseteliprosessi

7.1 Palveluntuottaja

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 liittää vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto. Mahdolliset hinnannuutokset tulee ilmoittaa kerran vuodessa 1.10-30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto (joka astuu voimaa 1.2 seuraava vuote) PSOP-järjestelmään, josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy. Uudet hinnat astuvat tällöin voimaan 1.2. seuraavana vuonna.

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.

Tilapäinen palveluasuminen tehostetussa palveluasumisessa takaa ympärivuorokautisen hoivan asiakkaan henkilökohtaiseen avuntarpeeseen. Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omistamissa tai vuokratuissa tiloissa.

Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin hyvinvointikuntayhtymän palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, ruuan valmistus jne.).

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. PalveluSantralla on mallisopimus, jota palveluntuottajat voivat hyödyntää.

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. Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuuosuuden asiakkaalta. 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.

7.1.1 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään €/vrk. Sosiaalihuotolain mukaisen tilapäisen palveluasumisen palvelusetelin arvo on vuonna 2018- 2019 90 €/vrk. Palvelun tuottaja ilmoittaa Psop:ssa vuorokausihinnan (€/vrk).

Asiakas maksaa tarvittaessa palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan määrittämän hoitovuorokausihinnan välisen erotuksen.

Siirin asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon.

Sosiaalihuotolain mukaisen tilapäisen palveluasumisen palveluntuottaja saa ilmoittaa kerran vuodessa uudet hinnat. Hinta ilmoitetaan PSOP- järjestelmään 1.10-30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto (joka astuu voimaan 1.2 seuraava vuote), josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

7.1.2 Palvelusetelin laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa PSOP:n ohjeiden mukaan jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu PSOP:n kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin tuntiarvosta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päätös Asiakasohjaus Siiriin.

Tapahtumakirjaukset tulee olla tehtynä seuraavan kuukauden 4 päivään mennessä. Teknisesti kirjaus on mahdollista kuluvan kuukauden + 60 vrk taaksepäin. Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

7.2 Palvelun käyttäjä

Palvelusetelin avulla järjestetyn tilapäisen palveluasumisen käyttö edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt asiasta päätöksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, sekä tarvittava hoito ja hoiva.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä ne omana toimintana tuottaa. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman.

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.

Asiakasta 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 asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

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.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltyinä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. 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 toimittaa hyvinvointikuntayhtymältä saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käytävällä 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.

8. Tilapäisen palveluasumisen järjestäminen

8.1 Tilapäinen palveluasuminen

Sosiaalihuotolain mukainen tilapäinen palveluasumisen aikainen hoito tehostetussa palveluasumisessa on tarkoitettu Päijät-Hämäläisille ikäihmisille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

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

8.1.1 Palvelusetelin arvo ja laskutus

Palvelusetelin arvo on 90 euroa/ hoitovuorokausi. Asiakas maksaa itse palveluntuottajan määrittämän hoitovuorokausihinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen. Lähtöpäivä ei oikeuta laskuttamaan omavastuuosuutta eikä hoitovuorokautta. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa.

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu PSOP-järjestelmän kautta.

8.1.2 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. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Lisäksi yksikössä tulee olla päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tila aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaan. Tilojen tulee olla esteettömät ja mahdollistaa apuvälineiden (pyörätuoli, kävelyteline, nostin) käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa tulee olla hissi. Huone tulee olla kalustettu ja yksikön yleiset tilat tulee olla asukkaiden käytössä. Yhteistiloissa on TV ja muuta virikkeellistä välineistöä. Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin

8.1.3 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset ja ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

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. Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki tai Suosikki rekisteristä.

Henkilökunnan mitoitus vastaa ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen. 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). Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat.

Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö. 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.

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.

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 tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Sairaanhoitajan on oltava henkilöstömitoitukseen laskettavissa tehtävissä arkipäivisin aamu- tai iltavuoroissa.

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

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

8.1.4.. Tilapäisen palveluasumisen sisällön vaatimukset

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).

Ammattitaitoisen henkilöstön tulee tukea ja ohjata jokapäiväisessä elämässä sekä mahdollistaa osallistuminen toimintakyvyn mukaan arjen elämään, askareisiin ja ulkoiluun. Tarvittaessa tulee antaa peseytymisapua päivittäin ja avustaa wc-käynneissä tarpeen mukaan ympäri vuorokauden.

Yksikössä tulee olla virike- ja virkistystoimintaa sekä toimintakykyä ylläpitävää kuntoutusta.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan sekä sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaan. Yleislääkäripalveluja tulee olla siten tarjolla, että sairaanhoidosta vastaavalla henkilöstöllä on lääkärin konsultointimahdollisuus.

Asiakkaiden tarvitsema lääkehuolto asukkaiden itse kustantamilla lääkkeillä tulee olla järjestettynä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin sekä asiakas kylvetetään saunassa tai suihkutiloissa ennen kotiin lähtöä.

Täysihoitoperiaatteeseen perustuva ateriapalvelu ja ruokailuissa avustaminen tulee olla järjestetty. Asiakkaan yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Erityisruokavaliot tulee järjestää ja ravitsemusta tulee seurata säännöllisesti. Mahdollisiin poikkeamiin tulee puuttua. Liinavaatteet ja pyyhkeet tulee olla järjestetty yksiköstä ja asiakkaan omien vaatteiden vaatehuolto tulee järjestää.

Asuinympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin.

Palveluyksikkö vastaa asiakkaiden tarvitsemien laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden kuljettamisesta tutkittavaksi ja varmistaa, että vastaukset tulevat tulkituksi ja jatkohoito-ohjeet otetaan huomioon

Palveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asukkaan omaisten ja läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan, vuorokauden ajasta riippumatta, joko turvajärjestelmän tai hoitajan välityksellä.

Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.

Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

Yhteistyötä tulee tehdä asiakkaiden omaisten sekä asiakasohjausyksikön kanssa.

8.1.5 Laadun hallinta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämismääräysten piiriin. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta

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 asiakastytyväisyyden 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, Sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja se sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi hyvinvointikuntayhtymän kanssa.

Palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma, 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 lupaehtot.

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

9. Vaadittavat liitteet

Alla listaus palveluntuottajalta vaadittavista liitteistä, jotka tulee liittää PSOP- järjestelmään niille varattuihin paikkoihin. Mikäli palveluntuottaja hakeutuu useamman palvelun palvelusetelituottajaksi, riittää yritystoimintaa yleisesti koskevien liitteiden kertaalleen toimittaminen.

Vaaditut liitetiedostot tulee nimetä alla olevan listauksen mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain mukaisen tilapäisen palveluasumisen tuottajalta vaaditus liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Kopio aluehallintoviraston luvasta (sosiaalihuolto)
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Vastuuvakuutustodistus
- Omavalvontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- Esite palvelutoiminnasta
- Työterveyshuollon sopimus (yli kolmen hengen yritys)
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotannon tietoturvaluottamus
https://www.phhyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon_tietoturvaluottamus_Hyky_versio_29082017.pdf

