

**Vammaisten henkilöiden harkinnanvarainen kodin  
ulkopuolella järjestettävä tilapäishoito**

**Sääntökirjan palvelukohtainen osa**

## Sisällys

1	Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	1
1.1	Harkinnanvaraisen tilapäishoidon palveluseteliasiakkaat	1
1.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	1
2	Palvelusetelin arvo	1
2.1	Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus	1
2.2	Laskutus	2
3	Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen	2
3.1	Sopimuksen sisältö ja irtisanominen	2
3.2	Palvelukerran peruutus	3
3.3	Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys	3
3.4	Sopimuksen purku ja vahingonkorvaus	4
4	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	4
4.1	Yleiset sisältövaatimukset	4
4.2	Palvelun sisältö	5
4.3	Palveluluokat	6
4.4	Tilat ja toimintaympäristö	7
4.5	Palveluntuottajan henkilökunta	7
4.6	Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinta	8
5	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	9
6	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	9
7	Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet	10

## 1 Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

### 1.1 Harkinnanvaraisen tilapäishoidon palveluseteliasiakkaat

Palveluseteli on tarkoitettu harkinnanvaraisen tilapäishoidon järjestämiseen helsinkiläisille kehitysvammaisille tai vammaisille henkilöille. Tilapäishoidon tarve ja harkinnanvaraisen tilapäishoidon toteutus määritellään asiakkaan asiakassuunnitelmassa.

Harkinnanvaraisen tilapäishoidon palveluseteli on yksi tapa järjestää asiakkaan tilapäinen hoito kodin ulkopuolella. Palvelusetelin voi saada tilapäishoitoon kodin ulkopuolisessa yksikössä, jossa on yövalvonta tai varallaolojärjestelmä. Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna järjestettävälle tilapäishoidolle.

### 1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä saa tietoa oman alueen sosiaalityöntekijältä.

Palvelusetelin käytöstä tehdään viranhaltijapäätös kalenterivuositain ja päätös tehdään aina määräajaksi. Tilapäishoidon palveluseteli on määrärahasidonnainen tuki ja myönnetään käytössä olevien määrärahojen puitteissa.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan. Hyväksytyt tuottajat näkyvät myös osoitteessa: <https://palse.fi>

Palvelusetelin käyttäjä sopii palveluntuottajan kanssa hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa valitsemalleen tuottajalleen palvelusetelipäätöksen numeron sekä tuottajan varmenteen.

Kun asiakas on valinnut itselleen sopivan palveluntuottajan, tekevät palveluntuottaja ja asiakas keskenään palvelusopimuksen.

## 2 Palvelusetelin arvo

### 2.1 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Harkinnanvaraisen tilapäishoidon palvelusetelin arvo määräytyy sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä asiakkaan palvelutarpeen mukaan seuraavasti:

- Palveluluokka 1: 185,30 €/vrk. Asiakkailla, joilla on palveluasumispäätös kotiin, palvelusetelin arvo on 201,60 €/vrk.
- Palveluluokka 2: 240,30 €/vrk. Asiakkailla, joilla on palveluasumispäätös kotiin, palvelusetelin arvo on 256,60 €/vrk.
- Palveluluokka 3: 310,30 €/vrk. Asiakkailla, joilla on palveluasumispäätös kotiin, palvelusetelin arvo on 326,60 €/vrk.
- Palveluluokka 4: 465,30 €/vrk. Asiakkailla, joilla on palveluasumispäätös kotiin, palvelusetelin arvo on 481,60 €/vrk
- Palveluluokka 5: 570,30 €/vrk. Asiakkailla, joilla on palveluasumispäätös kotiin, palvelusetelin arvo on 586,60 €/vrk

Palvelun tulee olla ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa. Kaikkiin palveluluokkiin voi kuulua asiakkaita kaikista ikäryhmistä. Palveluluokasta ja sen muuttumisesta päättää tilaaja. Palvelusetelin arvon päättää sosiaali- ja terveyslautakunta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle omavastuuosuuden, joka on harkinnanvaraisessa tilapäishoidossa 29,70 €/hoitovuorokausi (v. 2021). Vammaisilta henkilöiltä, joille on myönnetty vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen kotiin, peritään tilapäishoidosta täysihoidoateriamaksu 13,40 €/hoitovuorokausi (v. 2021) tai asiakkaan valinnan mukaan yksittäisten aterioiden hinta.

Asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin arvoon. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa. Jos asiakas haluaa ostaa palveluntuottajalta useampia vuorokausia kuin mitä hänelle on myönnetty ja mitä palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus kattavat, maksaa hän itse ylimenevän osan. Hinnat ovat arvonnalisäverottomia.

## 2.2 Laskutus

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti.

Perutuilta hoitajaksilta ei makseta palveluseteliosuutta, mikäli asiakas on perunut ne vähintään 24 tuntia ennen hoitajakson alkua. Palveluseteliosuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä vuorokaudelta, mikäli peruutus on tapahtunut alle 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Asiakkaalta ei tällöin laskuteta omavastuuosuutta.

Tuottaja merkitsee sähköiseen järjestelmään asiakkaan sisäänkirjauspäivämäärän ja toteutuneet hoitovuorokaudet. Ohjeistukset laskutukseen ja palvelutapahtumien kirjaamiseen löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti. Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä nimenomaisesti tilannut.

Jos asiakkaalla on ravintokorvikkeet käytössä ja hän tuo ne mukanaan, ei palveluntuottaja voi laskuttaa aterioista. Asiakasmaksusta vähennetään tällöin sosiaali- ja terveyslautakunnan asettaman ateriamaksun mukainen osuus (13,40€/pvä vuonna 2021).

## 3 Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

### 3.1 Sopimuksen sisältö ja irtisanominen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai sen liitteessä on palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö. Sopimus tulee toimittaa tilaajalle (vammaispalvelut), mikäli tämä niin vaatii.

Asiakkaan omavastuuosuuden laskutuksesta on sovittava ottaen huomioon myös erityistilanteet, kuten poissaolot. Sopimuksessa on sovittava myös poissaolosta ilmoittamisen käytännöistä (esim. asiakkaan sairastuessa).

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa palvelun. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

### 3.2 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun hoitojakson ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen hoitojakson alkamista. Kunta ei maksa näistä perutuista tapahtumista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen sisällössä ja aikatauluissa.

### 3.3 Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys

Palvelu on virheetöntä silloin, kun

- palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman ja tämän sääntökirjan mukaista
- se vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuskäyttöä, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- se vastaa palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- palveluntuottaja on antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.
- palvelun toteuttamisen aikataulupuitteista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä

tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä johtuvasta syystä taikka toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

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

### 3.4 Sopimuksen purku ja vahingonkorvaus

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, mikäli 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 eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiansa tai laiminlöntiensä seurauksena.

## 4 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

### 4.1 Yleiset sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Yksikön on tehtävä omavalvontasuunnitelma ([www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta](http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta)), jota päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuosituksen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä. Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Yksikössä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön oppaaseen: *Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen* (STM 2021). Yksikkö vastaa

asiakkaiden lääkityksistä ja lääkkeiden säilytyksestä tilapäishoidon aikana lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Toimitiloilla on pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuusselvitys. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti paloturvallisuuskoulutusta henkilöstölle. Henkilökunta harjoittelee lain (Pelastuslaki 379/2011, 18§) mukaisesti pelastautumista. Toiminnanharjoittajan on etukäteen laadittu selvityksiä ja suunnitelmiä ja niiden perusteella toteutetuilla toimenpiteillä huolehdittava, että asiakkaat ja hoidettavat henkilöt voivat poistua turvallisesti tulipalossa tai muussa vaaratilanteessa itsenäisesti tai avustettuina.

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla (EU:n yleinen tietosuojasäädös 679/2016 ja tietosuojalaki 1050/2018).

Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (297/2021) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä.

Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin tai on saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

## 4.2 Palvelun sisältö

Harkinnanvarainen tilapäishoito on ympärivuorokautista lyhytaikaista hoitoa kehitysvammaisille ja vammaisille henkilöille, joilla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Tilapäishoidolla tarkoitetaan vammaisen henkilön hoitamista oman kodin ulkopuolella kerrallaan lyhytaikaisesti.

Asiakkaalle tehdään yhdessä asiakkaan ja häntä hoitavan omaisen kanssa palvelusopimuksen liitteeksi kirjallinen yksilöllinen suunnitelma hoidon järjestämisestä hänen tarpeitaan vastaavasti. Suunnitelmassa tulee olla kirjattuna myönnettyjen tilapäishoitovuorokausien määrä, asiakkaan tarvitseman palvelun sisältö ja toteuttamistavat sekä mahdolliset itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteet. Jos tilapäishoidossa käytetään kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta annetussa laissa (381/2016) olevia rajoitustoimenpiteitä, niistä tehdyistä ratkaisuista ja päätöksistä on toimitettava kopio Vammaisten sosiaalitoimintaan. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakykyssä ja/tai palvelutarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneelle taholle viipymättä, samoin mikäli hoitojakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

Annetusta hoidosta, tuesta ja ohjauksesta sekä asiakkaan voinnista tehdään kirjaukset päivittäin asiakastietojärjestelmään. Mahdollisuuksien mukaan kirjaamisen tulee tapahtua yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilannetta kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa suunnitelmaan ja sen tavoitteisiin ja valittuihin tuki-, ohjaus- ja auttamismenetelmiin. Palveluntuottaja päivittää suunnitelman vähintään vuosittain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Palvelu sisältää varsinaisen hoitotyön lisäksi asumisen sekä ateriat joko omana tuotantona tai alihankintana. Palveluun kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa välipala. Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto, kulttuuri ja allergiat sekä mahdolliset muut erityistarpeet (esim. peg-ravintoletku).

Asiakkaat voivat käydä tilapäishoitajakson aikana esimerkiksi päivähoitossa, koulussa tai työ- ja päivätoiminnassa. Tarvittaessa heillä on oikeus olla tilapäishoitoyksikössä myös päiväsaikaan.

Palvelu sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjatun kuntoutuksen toteuttamisen asiakkaan kanssa/tukena, kuten fysioterapiaharjoitteet ja kommunikoinnin apuvälineiden käytön. Asiakas tuo jaksolle tarvitsemansa henkilökohtaiset liikkumisen ja kommunikaation apuvälineet sekä lääkkeet ja hoitotarvikkeet.

### 4.3 Palveluluokat

Harkinnanvaraisen tilapäishoidon asiakkaiden palvelutarve ja määrä vaihtelevat. Palvelun tulee olla ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa.

Kaikkiin palveluluokkiin voi kuulua kehitysvammaisia ja vammaisia henkilöitä kaikista ikäryhmistä.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, kannustusta, aktivointia ja psyykkistä tukea päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työtteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esimerkiksi liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa sekä ulkona toimimisessa).

Asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista palvelua (muun muassa hygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa).

#### Palveluluokka 1

Asiakas selviytyy monista asioista itsenäisesti tai vähäisellä ohjauksella. Asiakas tarvitsee lähinnä ohjausta ja läsnäoloa sekä mahdollisesti avustamista joissakin päivittäisissä toimissa. Haastava käyttäytyminen on harvinaista. Yöaikaisen ohjauksen tarve on satunnaista, mutta tarvittaessa tukea on oltava saatavilla.

#### Palveluluokka 2

Asiakas tarvitsee säännöllisesti hoivaa, hoitoa, tukea ja ohjausta. Asiakkaalla on vammoja tai sairauksia, mutta ne ovat tasapainossa ja tarvitsevat lähinnä aktiivista seurantaa ja jonkin verran hoitotoimenpiteitä. Asiakas kykenee olemaan lyhyitä aikoja itsekseen ja myös toisten seurassa. Asiakas tarvitsee avustamista ennalta tiedossa olevissa päivittäistoimissa, kuten hygienian hoidossa. Asiakasta voidaan hoitaa pääasiallisesti yhden henkilön voimin. Asiakkaalla voi olla ajoittain haastavaa käyttäytymistä. Yöaikaisen ohjauksen tarve on lähinnä seurantaa ja avustamista esimerkiksi lääkkeenanto, vaipanvaihto.

#### Palveluluokka 3

Asiakas tarvitsee toistuvasti ja säännöllisesti hoitoa, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa päivittäistoiminnoissa. Asiakkaalla voi olla usein haastavaa käyttäytymistä ja tarvitsee tukea ja apua rauhoittumiseen. Asiakas voi tarvita kahden ohjaajan apua tai ohjausta joissakin tilanteissa tai hoitotoimenpiteissä. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä, kuten asentohoitoja. Asiakas kykenee olemaan ohjattuna ryhmässä.

#### Palveluluokka 4

Asiakas tarvitsee oman työntekijän hereillä olon ajaksi (päiväsaikaan). Asiakas tarvitsee avustamista kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja/tai hänellä voi olla haastavan käyttäytymisen vuoksi jatkuvaa valvonnan tarvetta. Asiakas voi tarvita paljon apua perustarpeiden saamiseksi kuten esimerkiksi ravinnon,



nesteiden ja hengittämisen ylläpitämisessä. Asiakas voi tarvita erilaisia hoitotoimia vuorokauden ympäri. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä, mutta ei jatkuvaa vierellä olemista.

#### Palveluluokka 5

Asiakas tarvitsee oman työntekijän ympäri vuorokauden. Asiakas voi tarvita kahden ohjaajan apua tai ohjausta joissakin tilanteissa tai hoitotoimenpiteissä. Asiakas tarvitsee avustamista kaikissa päivittäisissä toiminnoissa ja/tai hänellä voi olla haastavan käyttäytymisen vuoksi jatkuvaa valvonnan tarvetta. Asiakas voi tarvita paljon apua perustarpeiden saamiseksi kuten esimerkiksi ravinnon, nesteiden ja hengittämisen ylläpitämisessä. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja/tai säännöllisiä hoitotoimenpiteitä ja jatkuvaa vierellä olemista.

### 4.4 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, joka mahdollistaa palvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Palveluntuottaja vastaa kaikkien tilojen kalustamisesta ja ylläpidosta sekä huolehtii tilojen viihtyisyydestä sekä siisteydestä. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan käteisvaroille, lääkkeille ja muille henkilökohtaisille tavaroille on omat lukittavat säilytystilat.

Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään virikkeellistä toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Lasten ja aikuisten tilojen tulee olla erilliset, mikäli jaksoja järjestetään yhtäaikaista.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc-tilat aluehallintoveranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteettömän liikkumisen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Henkilöstön työskentelyä helpottamaan tai työturvallisuutta parantamaan tarkoitettuja apuvälineitä (esim. nos-tolaitteet, hoitosängyt sopivalla patjalla, suihkutuolit) tulee palveluntuottajan hankkia ja huoltaa. Palveluntuottaja hankkii työntekijöille avustamisessa välttämättömät tarvikkeet ja suojavaatetuksen.

Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

### 4.5 Palveluntuottajan henkilökunta

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisäänteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994).

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetussa laissa (817/2015) ja asetuksessa (153/2016).

- Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoalan tutkinto ja riittävä, vähintään kahden vuoden työkokemus alalta sekä johtamiskokemusta.

- Yksikön vakituinen henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työ-sopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuot-taja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
- Hoitohenkilökunta on koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveystieteiden kelpoisuusvaatimukset täyttäviä esim. lähihoitajia. Myös sijaisilla tulee olla riittävä osaaminen ja koulutus. Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä koulutus, osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Joka vuorossa on oltava lääkeluvallinen työntekijä.
- Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan: toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö siltä osin kuin hän tekee varsinaista hoitotyötä. Kuntoutus- ja terapiahenki-löstö siltä osin kuin he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Tukipalvelutehtävät (esimerkiksi siivous- ja ateriapalvelut) voidaan hoitaa tehtävään koulutetulla hen-kilöstöllä tai alihankintana. Ruokahuollosta vastaavilla on hygieniapassit. Asumispalveluyksikkö vas-taa alihankkijan työstä.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuot-tajan henkilökunnan on tehtävä yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Henkilökunnalla on riittävä osaaminen vammaisuudesta ja eri sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta velvoittaa, että rajoitustoimenpiteitä voivat toteuttaa ainoas-taan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt.
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä osaamista puhetta tukevista ja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä.
- Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa.
- Alle 18-vuotiaita asiakkaita hoitavilta työntekijöiltä edellytetään rikostaustaselvitystä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

#### 4.6 Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinta

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa Helsingin kaupungin palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa sekä salassapito- ja tietosuojaliitettä.

Palvelujen laadun seurannasta vastaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Etelä-Suomen aluehallintovi-rasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on kirjallisesti määritelty. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Palvelun tuottajan toiminta on yleisesti hyväksytyjen suos-itusten mukaista (esim. Käypä hoito, THL:n suositukset sekä Sairaanhoidon käsikirja).

Palvelua tuotetaan ja valvotaan palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa sopimuksen ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palautetta hyödynnetään toiminnan ke-hittämisessä. Palveluntuottaja antaa pyydettyä yhteenvetoa asiakkaan hoidosta kaupungin vam-maistyön edustajalle. Asiakaspalautteen voi antaa anonymisti.

Palveluntuottaja vastaa viipymättä jokaiseen asiakasreklamaatioon. Palveluntuottaja antaa pyydetessä kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä saatavilla.

Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.

Palveluntuottajan on toimitettava kunnan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot kunnan asettamassa kohtuullisessa määräajassa.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

## 5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Kunta voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot. Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Valveri-rekisteriin ja on saanut aluehallintoviraston toimiluvan. Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta (palse.fi). Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa yrityksen nimen yhteydessä käyttää palvelusetelijärjestelmässä.

Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää.

Vammaispalveluissa yhteyshenkilöinä toimivat vammaistyön ostopalvelupäällikkö ja ostopalveluyksikön suunnittelijat; [sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi](mailto:sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi).

## 6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirjan yleisen osan kohdassa 6.3 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

1) palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut veloitteitaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua, siinä on virhe tai siitä kunnalle ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan taikka viivästyksiset tai virheet ovat toistuvia.

2) palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti värien tietojen antamiseen (ml. virheellinen tai perusteeton laskutus), tai

3) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.

Kunta ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista palveluntuottajalle.

## 7 Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

Palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa on määritelty setelituottajilta vaaditut liitteet. Ympäri vuorokautisen tilapäishoidon setelissä edellytetään tuottajalta lisäksi seuraavien liitteiden toimittamista palvelusetelijärjestelmään:

- 1) henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- 2) omavalvontasuunnitelma
- 3) palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja selvitys työ- ja johtamiskokemuksesta
- 4) lääkehoitosuunnitelma
- 5) vakuutustodistus
- 6) rikosrekisteriote, mikäli palvelua tarjotaan lapsille tai nuorille; rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä.