

**VAMMAISTEN ASUMISEN  
KRITEERIT 1.7.2019  
LUKIEN**

YLEINEN OSA.....	3
1 Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus .....	3
2. Määritelmät .....	4
3. Palveluseteliprosessi .....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	6
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	8
6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu.....	9
7. Kriteereiden muuttaminen.....	10
PALVELUKOHTAINEN OSA.....	10
8. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat .....	10
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	11
10. Vammaisten asumispalvelujen palvelusetelit .....	11
10.1. Vammaispalvelulain mukainen pitkäaikainen palveluasuminen .....	11
10.2 Vammaispalvelulain mukainen lyhytaikainen palveluasuminen.....	13
10.3 Kehitysvammaisten pitkäaikainen asuminen .....	14
10.4 Kehitysvammaisten lyhytaikainen asuminen .....	16
11. Palvelusetelipalvelujen sisältö .....	18
11.1 Tuki ja ohjaus .....	19
11.2 Asiakasmaksut ja vuokra .....	21
11.3 Tilat ja toimintaympäristö .....	23
11.4 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito .....	23
11.5 Rajoitustoimenpiteet ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	24
11.6 Ateriat ja ruokahuolto .....	25
11.7 Laadunhallinta.....	25
12. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaanväliseen sopimukseen .....	26
13. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....	27
14. Laskutus .....	28
14.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen.....	28
14.2 Hinnan muutos .....	29
15. Vaadittavat liitteet .....	29

## YLEINEN OSA

### 1 Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta on päätöksellään 14.05.2019 päättänyt ottaa käyttöön vammaisten asumispalveluissa palvelusetelin, jonka tarkoituksena on lisätä asiakkaiden valinnanvapautta.

Heinolan kaupunki järjestää vammaisten henkilöiden pitkäaikaista ja lyhytaikaista asumispalvelua omana toimintana, palvelusetelin avulla ja asiakkaan edun vaatiessa maksusitoumuksella.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Vammaisten henkilöiden asumispalvelut järjestetään vammaispalveluja koskevan lainsäädännön perusteella (380/1987). Kehitysvammalain (519/1977) mukaan asumisen järjestäminen on erityishuoltoon kuuluva palvelu. Lain mukaan yksilöllistä erityishuolto-ohjelmaa toteutettaessa on pyrittävä siihen, että sellaisen henkilön asuminen, joka ei voi asua omassa kodissaan, mutta ei ole laitoshuollon tarpeessa, järjestetään muulla tavoin.

Näissä kriteereissä Heinolan kaupunki asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (Palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi kriteerien tarkoituksena on määrittää palvelusetelijärjestelmäprosessissa noudatettavat käytännöt. Nämä palvelusetelikriteerit ovat voimassa 1.7.2019 alkaen toistaiseksi. Palveluseteliasiakkaat voivat valita vain palveluntuottajia, jotka Heinolan kaupunki on hyväksynyt palveluntuottajiksi.

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Heinolan kaupungin palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan näitä kriteerejä. Palvelusetelilain mukaan palvelujärjestäjän 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 Heinolan kaupungin palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Heinolan kaupungin palvelusetelituottajana ennen mahdollista uudelleen hyväksymistä.

## 2. Määritelmät

Määritelmät näissä kriteereissä:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveystalveluja. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa Heinolan kaupungin hyväksymä palveluntuottaja.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Vammaisten palveluasumisen palvelusetelissä ei ole omavastuuosuutta.
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoa, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Näissä kriteereissä palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Heinolan kaupunkia.
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan Heinolan kaupungin palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Heinolan kaupungin maksama osuus (palvelusetelin arvo).
- **Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveystalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta. Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon asumispalveluseteli on asiakkaalle maksuton palveluseteli. Palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan palvelutarpeen perusteella ja se on määritelty siten, ettei asiakkaalle jää omavastuuosuutta.
- **Asiakkaan maksut** Asiakas maksaa itse normaaliin asumiseen liittyvät kustannukset kuten esim. asumisen menot, saunamaksu, tai pesulan käyttö.

- **Vaana-järjestelmä** tarkoittaa Heinolan kaupungin käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Heinolan kaupungin hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään Vaana-järjestelmää.

### 3. Palveluseteliprosessi

Heinolan kaupunki on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset näihin kriteereihin. Palvelusetelien arvot (eurot) päättää Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Heinolan kaupungin palvelusetelituottajaksi hakeudutaan PalveluSantran kautta yrityksen virallisella nimellä. Palveluntuottajaksi hakeutuva lähettää PalveluSantraan tarvittavat asiakirjat joko kirjeitse tai sähköpostilla. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. PalveluSantraan tulee ilmoittaa palveluhinnasto.

Palveluntuottaja saa Vaana-järjestelmästä sähköpostin rekisteröitymistä varten järjestelmään sen jälkeen, kun Heinolan kaupunki on ensin hyväksynyt palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi. Heinolan kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, kun hakemus kaikkine vaadittavine liitteineen on saapunut Heinolan kaupungille PalveluSantralta. Heinolan kaupunki ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakkaan hakeutuminen palveluasumiseen tehdään vammaispalveluhakemuksella. Asiakkaan hakemus arvioidaan vammaispalvelujen asumispalveluiden kriteereiden mukaisesti. Asiakkaan asumispalvelun kriteereiden täytyminen ja toteuttamistapa arvioidaan vammaispalveluiden työryhmässä, jossa myös arvioidaan asiakkaan palvelun toteuttamisen vaihtoehdot. Palveluseteli on asumispalveluihin oikeutetulle asumispalvelun järjestämisentapa. Erilaisia asumisvaihtoehtoja arvioitaessa otetaan huomioon henkilön tuen, ohjauksen, hoidontarve ja asumisen tarkoituksenmukaisuus. Palvelusetelillä toteuttavassa asumispalvelussa asiakas saa palvelusetelistä vammaispalveluiden tekemän viranhaltijapäätöksen. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Heinolan kaupungin ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi) ja [www.palvelusantra.info](http://www.palvelusantra.info). Kyseisissä verkko-osoitteissa asiakas ja hänen omaisensa voivat vertailla palveluntuottajia ilman kirjautumista järjestelmiin. Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopia mahdollisen tutustumiskäynnin palveluntuottajan luokse. Asiakas tai hänen laillinen edustajansa ilmoittaa palveluntuottajavalinnasta Heinolan kaupungin vammaispalveluihin. Asiakkaan suostumuksella Heinolan kaupungin viranhaltija kohdentaa palvelusetelin Vaana-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 veloitus tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Palveluntuottaja kirjaa Vaana-järjestelmään tuottamansa palvelut ja veloittaa ne Vaana-järjestelmän kautta. Edellisen kuukauden

palvelutapahtumien kirjaukset ja veloitukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä erillistä laskua Heinolan kaupungille. Kaupunki korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan haettua järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tilityslaskelmat lähtevät myös automaattisesti tilityspäivänä sähköisesti palveluntuottajille (sopimuksesta vastaaville ja tilittäjille).

#### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

Heinolan kaupunki 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.

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 3kk 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
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
- verkko-osoite, mistä omavalvontasuunnitelma on luettavissa tai kopio omavalvontasuunnitelmasta
- kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden rekisteriin merkitsemisestä
- esite palvelutoiminnasta
- ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista

Heinolan kaupunki selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttymisen PalveluSantraan toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee toimittaa

PalveluSantraan sähköpostitse tai kirjeitse. Lisätietoja vaadituista liitteistä on näiden kriteereiden 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
- palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PalveluSantrassa 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 pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamista avustuksista
- palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita
- palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Heinolan kaupungin palvelutuotannon tietoturvasuositusten sekä sen henkilötietojen käsittelyä koskevan liitteen ehtoihin
- palveluntuottaja on ottanut ja sitoutunut pitämään voimassa, toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia (palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu kriteereiden palvelukohtaisessa osassa)
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Rikostaustojen selvittämisen osalta palveluntuottajan tulee

- sitoutua selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille
- sitoutua huolehtimaan, ettei palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut sekä:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja näissä kriteereissä hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata kriteereiden ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palveluseteli ei sovellu asiakkaalle, tämän tulee ilmoittaa tästä välittömästi Heinolan kaupungin yhteyshenkilölle.

## 5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä

Palvelunjärjestäjä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin palvelunjärjestäjän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. 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 §).

Asiakkaan ottaessaan palvelusetelin käyttöönsä, hän valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakas ilmoittaa Heinolan kaupungin vammaispalveluiden sosiaaliohjaajalle valitsemansa palveluntuottajan, jonka jälkeen sosiaaliohjaaja kohdentaa palvelusetelin suoraan palveluntuottajalle Vaana-järjestelmän kautta. 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.



Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Heinolan kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja näiden kriteerien tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisesti oikeussuojakeinoihin. Potilaslain 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 vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Heinolan kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Heinolan kaupungille selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä ole siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

## 6. Heinolan kaupungin rooli ja vastuu

Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Heinolan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja Heinolan kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PalveluSantrassa ja Vaana-järjestelmässä verkko-osoitteessa [www.vaana.fi](http://www.vaana.fi).

Heinolan kaupungin tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, vuokra ja asiakasmaksut.

Asiakkaalle tulee antaa tieto, mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Asiakkaalle tulee varata tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Heinolan kaupungin on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua. Palvelunjärjestäjän tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa palvelunjärjestäjä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.

Heinolan kaupunkia sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta. Heinolan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

## 7. Kriteereiden muuttaminen

Heinolan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia näihin kriteereihin ja kriteereissä mainittujen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Heinolan kaupunki ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä palvelunjärjestäjälle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palvelunjärjestäjälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

## PALVELUKOHTAINEN OSA

### 8. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat

Vammaisten asumispalvelut järjestetään seuraavien lakien mukaan:

- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.
- Vammaisten henkilöiden asumispalvelut järjestetään vammaispalveluja koskevan lainsäädännön perusteella (380/1987).
- Kehitysvammalain (519/1977) mukaan asumisen järjestäminen on erityishuoltoon kuuluva palvelu.

Näistä laeista käytetään jatkossa käsitteitä sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki.

Sosiaalihuoltolain mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla.

Vammaispalvelulain mukaan palveluasumiseen kuuluvat asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Näitä palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja

asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Kehitysvammalain mukaan yksilöllistä erityishuolto-ohjelmaa toteutettaessa on pyrittävä siihen, että sellaisen henkilön asuminen, joka ei voi asua omassa kodissaan, mutta ei ole laitoshuollon tarpeessa, järjestetään muulla tavoin. Erityishuollon tarkoituksena on muun muassa edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito.

Ympäri vuorokautisessa asumispalveluissa palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston tai Valviran lupa. Ei-ympäri vuorokautisessa asumispalveluissa palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden rekisterissä.

## 9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palvelusetelin arvo määritetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja sellaiseksi, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuusuutta. Palvelusetelin arvo on kattohinta, jota palveluntuottaja ei saa ylittää.

Heinolan kaupunki määrittää asiakkaan palvelusetelin yhteistyössä asiakkaan, lähiverkoston ja tarvittaessa palveluntuottajan kanssa. Ennen palvelusetelipäätöstä vammaiselle henkilölle voidaan myöntää asumisvalmennusta tai kokeilua asumistarpeen ja palveluluokan selvittämiseksi.

## 10. Vammaisten asumispalvelujen palvelusetelit

Palvelusetelin avulla toteutettu sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukainen palveluasuminen on tarkoitettu niille vaikeavammaisille ja kehitysvammaisille henkilöille, joilla on pitkäkestoinen, runsas ja monimuotoinen palvelutarve, jolloin asumisessa tarvittavan palvelukokonaisuuden tulee olla yksilöllisesti räätälöityjä palveluja ja tukitoimia.

Asiakkaalla voi olla oikeus myös vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen apuun, mutta tämä ei saa vaikuttaa palveluntuottajan asiakkaalle tarjoamiin palveluihin. Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on kunnallisella terveysasemalla, asiakasta hoitavalla lääkärillä tai erikoissairaanhoidossa.

Palvelusetelit on tarkoitettu vammaisille henkilöille ja niillä voidaan hankkia asiakkaille:

- vammaispalvelulain mukaista pitkä- ja lyhytaikaista asumispalvelua
- kehitysvammalain mukaista pitkä- ja lyhytaikaista asumispalvelua sekä tuettua asumista
- sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista

### 10.1. Vammaispalvelulain mukainen pitkäaikainen palveluasuminen

Vammaisten henkilöiden palveluasumiseen kuuluvat esteetön asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Palveluasuminen voidaan järjestää palveluasumisryhmässä, palvelutalossa tai muussa asumisyksikössä.

Vammaispalvelulain mukainen palveluasumisen palveluluokka perustuu aikaperusteeseen, palveluntuottajalla tulee olla siihen sähköinen tai muu vastaava ja

luotettava raportointijärjestelmä. Ryhmäavustamiseen (ruokailut, toimintatuokiot, retket, tapahtumat jne.) käytetty aika jaetaan suhteessa osallistujien kesken.

Vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa asiakkaalla tulee olla tarvittaessa käytettävissä järjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Järjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Järjestelmällä tulee saada vastavuoroinen puheyhteys henkilökuntaan tai järjestelmän avulla pitää pystyä hälyttämään työntekijä paikalle viipymättä. Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa järjestelmän.

Asunnossa on oltava valmiudet yksilöllisten apuvälineiden asentamiselle ja käytölle. Palveluntuottajan tulee järjestää yhteiskäytössä oleviin tiloihin tarvittavat esteettömyyttä tukevat ympäristönhallintalaitteet, esim. sähköinen ovenavaus sekä tukikahvoja.

Vammaispalvelulain mukainen pitkäaikainen palveluasuminen on ympärivuorokautista palvelua ja palveluasumisen palveluseteli on jaoteltu seuraavasti:

- Palveluluokka 1: Ajoittainen avun tarve: Palvelusetelin arvo 105€/vrk
- Palveluluokka 2: Toistuva avuntarve: Palvelusetelin arvo 140€/vrk
- Palveluluokka 3: Runsas avuntarve: Palvelusetelin arvo 180€/vrk
- Palveluluokka 4: Jatkuva avuntarve: Palvelusetelin arvo 220€/vrk

#### Palveluluokka 1: Ajoittainen avun tarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osasta toiminnoista myös itsenäisesti. Palvelua voidaan tarvita kaikkina vuorokauden aikoina.
- Avun tarve on enintään 2 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 2: Toistuva avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa. Avustaminen saattaa edellyttää ajoittain kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai

valvontaa esimerkiksi vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden vuoksi. Palvelua tarvitaan kaikkina vuorokauden aikoina.

- Avun tarve on yli 2 tuntia, mutta kuitenkin enintään 5 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 3: Runsas avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea ja osin myös valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina.
- Avun tarve on yli 5 tuntia, mutta enintään 8 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 4: Jatkuva avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea ja osin myös valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina.
- Asiakas tarvitsee apua yli 8 tuntia vuorokaudessa.

## **10.2 Vammaispalvelulain mukainen lyhytaikainen palveluasuminen**

Palvelua hankitaan vammaisille henkilöille. Lyhytaikainen asuminen voi olla myös omaishoidon vapaapäivien järjestämistä.

Palvelu voidaan myöntää asiakkaalle, jonka tuen, hoidon ja ohjauksen tarve on arvioitu. Palvelua tarvitsevien asiakkaiden tuen- ja palveluntarve vaihtelee yksilöllisesti. Tästä johtuen myös asumisessa tarvittavat palvelut vaihtelevat määrällisesti, sisällöllisesti ja ajallisesti.

Lyhytaikaisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää ja palvelusetelin arvo määritellä esim. omaisen/läheisen hoitovastuun keventämiseksi tai sosiaalisen kriisin kohdatessa (esim. omaishoitajan sairastuminen). Lyhytaikaisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää myös asumiskokeiluun ja asumisen tuentarpeen määrittelyyn. Lyhytaikainen asuminen on kestoltaan enintään 3 kuukautta.

Lyhytaikaisen asumisen osalta palveluseteli maksetaan vuorokaudelta. Vuorokaudella tarkoitetaan 24 tuntia. Poikkeavista ajoista sovitaan erikseen palvelusetelin myöntäjän kanssa. Lyhytaikaisen asumispalvelun osalta palveluntuottaja voi periä asiakkaalta omavastuuosuutena aterioiden kustannukset ja ylläpitomaksun, joka sisältää lyhytaikaisessa asumisessa myös vuokran. Omavastuuosuus ei saa ylittää Heinolan kaupungin määrittelemää hintaa.

Vammaispalvelulain mukainen lyhytaikainen palveluasuminen on ympärivuorokautista palvelua ja lyhytaikaisessa palveluasumisessa palveluluokat määräytyvät samoin periaattein kuin pitkäaikaisessa asumisessa.

- Palveluluokka 1: Ajoittainen avun tarve: Palvelusetelin arvo 105€/vrk
- Palveluluokka 2: Toistuva avuntarve: Palvelusetelin arvo 140€/vrk
- Palveluluokka 3: Runsas avuntarve: Palvelusetelin arvo 180€/vrk

- Palveluluokka 4: Jatkuva avuntarve: Palvelusetelin arvo 220€/vrk

#### Palveluluokka 1: Ajoittainen avun tarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea useissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osasta toiminnoista myös itsenäisesti. Palvelua voidaan tarvita kaikkina vuorokauden aikoina.
- Avun tarve on enintään kaksi 2 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 2: Toistuva avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista lähes kaikissa toiminnoissa. Avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vammasta tai sairaudesta aiheutuvan muistamattomuuden vuoksi. Palvelua tarvitaan kaikkina vuorokauden aikoina.
- Avun tarve on yli 2 tuntia, mutta kuitenkin enintään 5 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 3: Runsas avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea ja osin myös valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina.
- Avun tarve on yli 5 tuntia, mutta enintään 8 tuntia vuorokaudessa.

#### Palveluluokka 4: Jatkuva avuntarve

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea ja osin myös valvontaa kaikissa arkielämän toiminnoissa. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina.
- Asiakas tarvitsee apua yli 8 tuntia vuorokaudessa.

### **10.3 Kehitysvammaisten pitkäaikainen asuminen**

Kehitysvammaisten henkilöiden palveluasumisen tarkoituksena edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Palveluasuminen voidaan järjestää yksittäisessä asunnossa, palveluasumisryhmässä, palvelutalossa tai muussa asumisyksikössä.

Kehitysvammaisten pitkäaikaisessa asumisessa palveluluokka 1 on ei-ympärivuorokautista palvelua ja palveluluokat 2-3 ympärivuorokautista palvelua. Kehitysvammaisten pitkäaikaisen asumisen palveluseteli on jaoteltu seuraavasti:

- Palveluluokka 1: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla osan vuorokaudesta: Palvelusetelin arvo 60€/vrk
- Palveluluokka 2: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden: Palvelusetelin arvo 115€/vrk
- Palveluluokka 3: Asumispalvelu paljon apua, hoivaa tai tukea tarvitseville henkilöille 160€/vrk

Palveluasumisen palveluluokat ja luokkia vastaavat palvelusetelit määräytyvät seuraavasti:

Palveluluokka 1: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla osan vuorokaudesta. Asiakkailla on tuen tarve useissa itsestä huolehtimiseen liittyvissä asioissa tai kotitalousrutiineissa ja useilla opiskelun ja työn osa-alueilla.

- Asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti, omissa asunnoissa, palvelukodeissa tai osana asuntoverkoston. Asumismuoto ei sisällä tukea yöaikaan, mutta tarvittaessa yhteys yöaikaan voidaan järjestää teknologian avulla.
- Asiakas selviytyy arjestaan pienen tuen ja ohjauksen avulla. Hän saattaa tarvita vahvempaa tukea jollain elämän osa-alueella. Asiointiin ja liikkueissaan uudessa ympäristössä hän tarvitsee ohjausta. Asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta arkielämän taidoissa. Hänellä voi olla sairaus, joka ei merkittävästi lisää tuen tarvetta. Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä. Tuki painottuu ilta- ja viikonloppuajankohiin, jolloin asiakas on kotona, tukea on mahdollista saada myös niinä päivinä, kun asiakas ei ole päiväaikaisessa toiminnassa.
- Asuminen voi sisältää valmennusta ja harjoittelua omaan asuntoon siirryttäessä.

Palveluluokka 2: Asumispalvelu, jossa henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden

- Asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti tai palvelukodeissa. Asumismuotoon sisältyy saatavilla oleva tuki yöaikaan.
- Asiakas tarvitsee vammastaan johtuen useita kertoja päivässä tukea, ohjausta ja apua pääsääntöisesti kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa. Asiakas voi tarvita myös henkilökohtaista yöaikaista apua, tukea, ohjausta tai hoitoa, jolloin riittävä tuki voi tapahtua tekniikan avulla ja apu tulee olla saatavilla tarvittaessa. Tuki saattaa edellyttää ajoittain kahta avustajaa päiväaikaan ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden vuoksi.
- Tuen tarve voi olla fyysisessä-, psyykkisessä toimintakyvyssä ja/tai sosiaalisissa tilanteissa. Asiakas pääsääntöisesti toimii ja liikkuu itsenäisesti omassa kodissaan ja tutuissa paikoissa, mutta tarvitsee tukea liikkueissaan kodin ulkopuolella.
- Asiakkaiden arki edellyttää henkilökunnalta erityisosaamista liittyen autismikirjoon, mielenterveyden tukemiseen, kommunikaatioon tai fyysiseen avustamiseen.
- Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä.
- Asuminen voi sisältää asumisen valmennusta ja harjoittelua.

### Palveluluokka 3: Asumispalvelu paljon apua, hoivaa tai tukea tarvitseville henkilöille

- Asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti, palvelukodeissa tai erityisessä vaativan asumisen yksikössä. Asumismuotoon sisältyy yöaikainen tuki, joka on saatavilla välittömässä läheisyydessä.
- Asiakas tarvitsee vammastaan johtuen merkittävästi ohjausta ja apua lähes kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa. Asiakas voi tarvita myös henkilökohtaista yöaikaista apua, tukea, ohjausta tai hoitoa, jolloin riittävä tuki voi tapahtua tekniikan avulla ja apu tulee olla saatavilla välittömästi. Tuki saattaa edellyttää kahta avustajaa päiväaikaan ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden vuoksi.
- Asiakas tarvitsee tukea, apua ja ohjausta merkittävästi ja jatkuvaluonteisesti kaikilla elämän osa-alueilla. Tuen tarve voi olla fyysisessä-, psyykkisessä toimintakyvyssä ja/tai sosiaalisissa tilanteissa. Asiakas saattaa tarvita apua liikkumisessa omassa kodissaan, lähiympäristössä ja tutuissa paikoissa ja tarvitsee saattajan liikkeessaan kodin ulkopuolella.
- Asiakkaiden arki edellyttää henkilökunnalta erityisosaamista liittyen autismikirjoon, toiminnanohjaamiseen, mielenterveyden tukemiseen, kommunikaatioon tai fyysiseen avustamiseen.
- Osalla asiakkaista saattaa olla haastavaa käyttäytymistä ja toiminnan ohjauksen vaikeuksia, jotka edellyttävät runsasta ohjausta ja henkilöstön osaamista.
- Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä.

#### **10.4 Kehitysvammaisten lyhytaikainen asuminen**

Palveluseteli on kehitysvammaisille henkilöille. Lyhytaikainen asuminen voi olla myös omaishoidon vapaapäivien järjestämistä.

Lyhytaikainen asuminen ja omaishoidon vapaiden sijaishoito tukevat perheiden jaksamista. Palveluilla voidaan myös tukea yksittäisen asiakkaan itsenäistä asumista.

Lyhytaikaisen asumisen palveluseteli voidaan myöntää myös asumiskokeiluun ja asumisen tuen tarpeen määrittelyyn. Lyhytaikaisen asuminen on kestoltaan enintään 3 kuukautta.

Palveluluokka 1 on ei-ympäri vuorokautista palvelua ja palveluluokat 2-3 ympärivuorokautista palvelua.

Kehitysvammaisten lyhytaikaisessa asumisessa määräytyvät samoin periaattein kuin pitkäaikaisessa asumisessa.

- Palveluluokka 1: Kevyttä hoitoa, ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat: Palvelusetelin arvo 60€/vrk



- Palveluluokka 2: Apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat: Palvelusetelin arvo 115€/vrk
- Palveluluokka 3: Paljon apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat: Palvelusetelin arvo 160€/vrk

#### Palveluluokka 1: Kevyttä hoitoa, ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

- Lyhytaikainen asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti, palvelukodeissa tai osana asuntoverkostoa. Asumismuoto ei sisällä tukea yöaikaan, mutta tarvittaessa yhteys yöaikaan voidaan järjestää teknologian avulla.
- Asiakas selviytyy arjestaan pienen tuen ja ohjauksen avulla. Asiakkaat tarvitsevat lähinnä ohjausta ja läsnäoloa ja pieniä hoitotoimenpiteitä. Hän saattaa tarvita vahvempaa tukea jollain elämän osa-alueella.
- Asiointiin ja liikkueessaan uudessa ympäristössä tarvitsee ohjausta. Asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta arkielämän taidoissa.
- Asiakkaalla voi olla sairaus, joka ei merkittävästi lisää tuen tarvetta. Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä.
- Tuki painottuu ilta- ja viikonloppuajankoihin, jolloin asiakas on kotona, tukea on mahdollista saada myös niinä päivinä, kun asiakas ei ole päiväaikaisessa toiminnassa.
- Asuminen voi sisältää valmennusta ja harjoittelua omaan asuntoon siirryttäessä.

#### Palveluluokka 2: Apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

- Lyhytaikainen asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti tai palvelukodeissa. Palveluun sisältyy saatavilla oleva tuki yöaikaan.
- Asiakas tarvitsee vammastaan johtuen useita kertoja päivässä tukea, ohjausta ja apua pääsääntöisesti kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa. Asiakas voi tarvita myös henkilökohtaista yöaikaista apua, tukea, ohjausta tai hoitoa, jolloin riittävä tuki voi tapahtua tekniikan avulla ja apu tulee olla saatavilla tarvittaessa. Tuki saattaa edellyttää ajoittain kahta avustajaa päiväaikaan ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden vuoksi.
- Tuen tarve voi olla fyysisessä-, psyykkisessä toimintakyvyssä ja/tai sosiaalisissa tilanteissa. Asiakas pääsääntöisesti toimii ja liikkuu itsenäisesti omassa kodissaan ja tutuissa paikoissa, mutta tarvitsee tukea liikkueessaan kodin ulkopuolella.
- Asiakkaiden arki edellyttää henkilökunnalta erityisosaamista liittyen autisminkirjoon, mielenterveyden tukemiseen, kommunikaatioon tai fyysiseen avustamiseen.
- Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä.
- Asuminen voi sisältää valmennusta ja harjoittelua.

### Palveluluokka 3: Paljon apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

- Lyhytaikainen asuminen voi tapahtua ryhmämuotoisesti, palvelukodeissa tai erityisessä vaativan asumisen yksikössä. Asumismuotoon sisältyy yöaikainen tuki, joka on saatavilla välittömässä läheisyydessä.
- Asiakas tarvitsee vammastaan johtuen merkittävästi ohjausta ja apua lähes kaikissa arkielämän vaatimissa asioissa ja niihin osallistumisessa. Asiakas voi tarvita myös henkilökohtaista yöaikaista apua, tukea, ohjausta tai hoitoa, jolloin riittävä tuki voi tapahtua tekniikan avulla ja apu tulee olla saatavilla välittömästi. Tuki saattaa edellyttää kahta avustajaa päiväaikaan ja apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä tai valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden vuoksi.
- Asiakas tarvitsee tukea, apua ja ohjausta merkittävästi ja jatkuvaluonteisesti kaikilla elämän osa-alueilla. Tuen tarve voi olla fyysisessä-, psyykkisessä toimintakyvyssä ja/tai sosiaalisissa tilanteissa. Asiakas saattaa tarvita apua liikkumisessa omassa kodissaan, lähiympäristössä ja tutuissa paikoissa ja tarvitsee saattajan liikkua kodin ulkopuolella.
- Asiakkaiden arki edellyttää henkilökunnalta erityisosaamista liittyen autismikirjoon, mielenterveyden tukemiseen, kommunikaatioon tai fyysiseen avustamiseen.
- Osalla asiakkaista saattaa olla haastavia tilanteita ja toiminnan ohjauksen vaikeuksia, jotka edellyttävät runsasta ohjausta ja henkilöstön osaamista.
- Asiakas voi olla arkipäivisin töissä tai opinnoissa tai muun päiväaikaisen toiminnan piirissä
- Asuminen voi sisältää valmennusta ja harjoittelua.

## **11. Palvelusetelipalvelujen sisältö**

Vammaisten asumisen palvelusetelillä hankittavien palvelujen tulee tukea vammaisen henkilön mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, edistää fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä, tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä sekä yhteiskuntaan osallistumista. Toiminnan ja palvelun perusteena on asiakaslähtöisyys. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa sekä ylläpitää ja edistää hänen toimintakykyään.

Asiakkaalle laaditaan *palvelusuunnitelma* hänen tarpeistaan lähtien. Palvelusuunnitelman laatimisesta vastaavat Heinolan kaupungin vammaispalveluiden työntekijät yhdessä asiakkaan, hänen verkostonsa ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottaja laatii yhdessä asianosaisen kanssa palvelu- tai palveluyksikkökohtaisen *toteuttamissuunnitelman*, Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan palvelusuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden saavuttamista.

Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen palveluntuottajan tarjoamasta yksilöllisestä tuesta, avusta ja ohjauksesta. Suunnitelmassa määritellään palvelun toteutuksen työnjako ja vastuutahot. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan päivä- ja viikkorytmi. Päivä- ja viikkorytmi sekä siihen kirjattu tuki, apu ja ohjaus määräytyvät asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Suunnitelmasta tulee ilmetä, miten asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet on huomioitu. Asumisen toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata, miten asiakkaan kommunikointiin liittyvät tarpeet on huomioitu ja miten hänen kanssaan kommunikoidaan arjessa (esim. kommunikointikeinot, -menetelmät, apuvälineet). Suunnitelma tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti, kuitenkin vähintään vuosittain.

Heinolan kaupungin lisäksi myös palveluntuottaja arvioi omalta osaltaan asiakkaan toimintakykyä koko asiakkuuden ajan osana näiden kriteereiden mukaista palvelua. Toimintakyvyn arviointi edellyttää aktiivista vuorovaikutusta asiakkaan, palveluntuottajan ja vammaispalveluiden omatyöntekijän välillä, jotta tuen kohdentumista voidaan seurata ja tarvittaessa arvioida palvelujen tarvetta tai määrää uudelleen. Toimintakyvyn arvioimisen yhteydessä tulee myös havaita ja ilmoittaa Heinolan kaupungille tilanteet, jolloin palvelusetelillä annettava palvelu ei ole enää asiakkaan tarpeiden mukainen. Asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin ja kuvaamiseen tulee käyttää yleisesti käytettyjä mittareita ja arviointivälineitä, jotka ovat vakiintuneet laajaan käyttöön tai jotka on tutkimuksin osoitettu eri tarkoituksiin ja eri kohderyhmille käyttökelpoisiksi.

Asiakkaalle on nimetty palveluntuottajan toimesta omahoitaja/-ohjaaja. Omahoitaja/ohjaaja huolehtii yhdessä muun tiimin kanssa asiakkaan yksilöllisyyden, itsemääräämisoikeuden ja viihtyvyyden toteutumisesta sekä suunnitelman toteutuksesta.

### 11.1 Tuki ja ohjaus

Vammaisten henkilöiden tuen sisältöön kuuluu jokapäiväiseen elämään liittyvät tarpeet, vammaisuudesta johtuvat erityistarpeet sekä monitahoiset tuen tarpeet kuten mielenterveysongelmat tai muistisairaudet.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan yksilöllisten ratkaisuiden mukaisesti huomioiden henkilön voimavarat ja vahvuudet. Tuetaan itsenäistä suoriutumista, itsemääräämisoikeutta, valinnanvapautta ja riskien hallintaa. Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).

Palvelulla tuetaan asiakkaan omaa elämänhallintaa ja omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. Tukea annetaan tarvittaessa tai ympärivuorokautisesti yhdessä sovittuun suunnitelman mukaisesti. Tukea saa kaikkiin elämän osa-alueisiin omien tarpeiden mukaisesti. Henkilökunnalla on tarvittava erityisosaaminen erilaisiin tuen tarpeisiin.

Kun asiakas ei ole päiväaikaisessa toiminnassa, järjestetään ohjaus kodinhoitoon ja muihin henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen (esimerkiksi parturi, vaateostokset jne.). Palveluun sisältyy asiakkaan:

- avustaminen ja ohjaaminen yhteiskunnalliseen toimintaan ja harrastuksiin osallistumisessa sekä sosiaalisen verkoston luomisessa
- avustaminen ja ohjaaminen vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen elämään liittyvissä tilanteissa sekä niihin liittyvissä haasteissa ja kriiseissä (esim. pari-, ystävyys- ja omaissuhteeseen jne. liittyvät kriisitilanteet)
- avustaminen tai opastaminen henkilökohtaisten hankintojen tekemisessä, jos omaisilla tai muilla läheisillä ei ole siihen mahdollisuutta

Kommunikointiin liittyvät tarpeet huomioidaan ja käytetään tarvittaessa puhetta tukevia ja/tai korvaavia kommunikointikeinoja.

#### **Tuki ateriointiin ja aterian valmistukseen**

Tuki sisältää apua ja ohjausta päivittäisessä ruokailussa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius kattavan ateriapalvelun tarjoamiseen joko omana tuotantona tai alihankintana.

- Asiakas voi valita, millaisen ateriapalvelukokonaisuuden hän ottaa.

- Asiakkaalla on oikeus valmistaa asunnossaan ruoka/välipalat itse tai palveluntuottajan henkilöstön avustamana ja ohjaamana, mikäli asiakkaan asunto soveltuu ruoan laittoon. Omassa asunnossaan ruoan valmistessaan asiakas vastaa itse ruoka-aineiden ja välineiden kustannuksista.
- Ruokailun ja ravitsemuksen tuessa huomioidaan asiakkaan mieltymykset, uskonto ja kulttuuri, erityisruokavalio ja allergiat sekä mahdolliset muut erityistarpeet.

### **Tuki kodin puhtaanapitoon ja ylläpitoon**

Palvelu sisältää tukea, apua ja ohjausta kodin puhtaanapitoon liittyvissä tehtävissä esim.

siivous, vaate- ja pyykkihuolto sekä ylläpidossa esim. korjaustarpeiden huomioiminen.

- Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen yksikön siisteyden ylläpitoon. Asiakas kustantaa itse oman asuntonsa siivousvälineet ja -tarvikkeet.

### **Tuki henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa**

Palvelu sisältää tukea, apua ja ohjausta asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen.

- Asiakasta kannustetaan päivittäiseen hygienian hoitoon. Asiakkaan mielipidettä, tottumuksia ja kulttuuria on kunnioitettava palvelua toteutettaessa.
- Asiakkaan toimintakyky otetaan tuessa, avussa ja ohjauksessa huomioon. Peseytymismahdollisuudet tulee järjestää joustavasti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

### **Tuki raha-asioiden ja talouden hoitamiseen**

Palvelu sisältää neuvontaa ja tukea rahankäyttöön liittyvissä asioissa.

- Asiakkaan raha-asioiden hoitaminen kuuluu lähtökohtaisesti hänelle itselleen. Asiakkaan päätösvaltaa rahojensa käyttämisessä tuetaan asiakkaan toimintakyky huomioiden. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asiakkaan talouden hoitoon liittyvien asioiden järjestelyä yhteistyössä omaisten tai edunvalvojan kanssa. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoito- ja asumistuki) ovat ajan tasalla ja antaa tarvittaessa riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen.

Hyvin usein asiakkailla on pieniä summia käyttörahaa asumisyksiköissä. Asiakkaiden käyttövaroja on säilytettävä erillään toisistaan ja käyttövarat on pidettävä lukitussa kaapissa/tilassa. Rahojen käyttämisestä on pidettävä kirjaa ja kaikki kuitit on säilytettävä. Kuitit ja käyttövarojen kirjanpito on toimitettava kerran vuodessa asiakkaan edunvalvojalle.

### **Tuki lääkehoidossa ja terveyden ylläpidossa**

Palvelu sisältää tukea, apua ja ohjausta asiakkaan terveyden ylläpidossa ja lääkehoidon toteutumisessa (esim. lääkehoidon vaikuttavuuden ja haittavaikutusten seuraaminen).

- Asiakas voi itse jakaa ja ottaa lääkkeitä tai palveluntuottaja jakaa lääkkeitä ja asiakas ottaa ne itse tai henkilökunta jakaa lääkkeitä ja tukee ja varmistaa, että asiakas ottaa lääkkeensä. Palvelu voi sisältää myös hoidollisia tehtäviä.

Kyseeeseen voi tulla esimerkiksi asento-hoito, insuliinilääkitys, verenpaineen mittaaminen, pienten haavojen hoito ja voimnin seuranta.

- Palveluntuottajan tulee noudattaa Valviran ohjetta lääkeshoidon toteuttamisesta sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä sekä sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -opasta.
- Palveluntuottajalla tulee olla lääkehoitosuunnitelma. Lääkkeet ja muut henkilökohtaiset hoitovälineet tai -aineet asiakas kustantaa itse.
- Asiakasta tuetaan sovittujen terveydenhoidon käyntien toteutumisessa.
- Asiakasta tuetaan kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamisessa ja apuvälineiden käyttöön liittyvissä asioissa.
- Palvelu ei sisällä lääkäri- tai terapiapalveluja.
- Palveluyksikkö avustaa tarvittaessa kuljetuksen järjestämisessä sekä tarvittaessa saattaa asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Asiakas maksaa kuljetukset ja mahdolliset palvelumaksut. Niistä tulee tiedottaa asiakasta etukäteen.

### **Tuki kodin ulkopuolella**

Palvelu sisältää tukea, apua ja ohjausta kodin liikkumiseen kodin ulkopuolella.

- Tuki liittyy asumisen perustoimintoihin kuten käynti lähikaupassa, lähikirjastossa, kioskillä, säännöllinen ulkoilu, terveydenhuollon asiointi sekä liikkumiseen julkisilla kulkuneuvoilla esim. toistuvan reitin harjoittelu, saattaminen pysäkillä.
- Tuki sisältää avustamista ja ohjaamista yhteiskunnalliseen toimintaan ja harrastuksiin osallistumisessa sekä sosiaalisen verkoston luomisessa.

### **Palveluasumisen palveluseteli ei sisällä:**

- asumiskustannuksia, mm. vuokraa, sähkö ja vesimaksuja.
- aterioiden kustannuksia
- lääkkeitä ja hoitotarvikkeita
- henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita
- vaatteita, tms. henkilökohtaisia tarvikkeita
- terveydenhuoltoa, esim. terveyskeskusmaksut sekä sairaala- ja laitoshoidoa
- hammashuoltoa ja silmälaseja
- erillistä työ- ja päivätoimintaa
- asunnon irtaimistoa kuten huonekaluja, verhoja, valaisimia ja liinavaatteita

Henkilöstön matkat tämän palvelukuvauksen mukaisiin palveluihin kuten asiakkaan tarpeen

mukaisiin verkostopalaveriiniin liittyen ovat palveluntuottajan vastuulla ilman erilliskorvausta. Asiakkaan matkat sekä matkoihin liittyvät kustannukset eivät ole palveluntuottajan vastuulla, mutta asiakkaalla voi olla mahdollista saada muuta lakisääteistä tukea matkoihin liittyen.

## **11.2 Asiakasmaksut ja vuokra**

Kehitysvammaisilta ja vammaisilta henkilöiltä ei voida periä maksuja asumis- ja palvelua koskevana maksuina tai palvelumaksuina. Ylläpitona voidaan periä maksu esimerkiksi tavanomaisten asumisen-, ravinto- ja muista vastaavista menoista aiheutuneista

kustannuksista. Henkilökunnan antamasta hoivasta ei voida periä maksua. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ruokansa.

Palveluntuottaja voi periä ylläpidon korvausta asiakkaalta. Lain tarkoittamaa ylläpitoa ovat sellaiset palvelut ja tukitoimet, joita järjestetään riippumatta henkilön vammaisuudesta tai hänen erityishuollon tarpeestaan. Ylläpidon maksu pitää sisällään asunnon yhteydessä järjestettävästä muusta ylläpidosta (kuten siivoustarvikkeet, -välineet, ja -aineet, wc-paperit, vaatehuoltoon liittyvien koneiden käyttö sekä pyykinpesuaineet) sekä niistä muodostuneet kustannukset. Ylläpitomaksu voi kuitenkin olla korkeintaan Heinolan kaupungin määrittämä enimmäismäärä. Mikäli asiakas hankkii itse ylläpitoon tarkoitetut välineet ja aineet niin maksua ei silloin peritä. Heinolan kaupungin asiakasmaksut ovat nähtävillä verkko-osoitteessa <https://www.heinola.fi/sosiaali-ja-terveyspalveluiden-maksut>.

Aterioista peritään asiakkaan palvelusitoumusta laadittaessa tehdyn suunnitelman mukaan sovittu, aterioiden käytön mukainen, palveluntuottajan määräämä hinta. Ateriamaksu voi kuitenkin olla korkeintaan Heinolan kaupungin vahvistama enimmäismäärä. Erityisruokavaliosta ei peritä eri hintaa. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta ateriamaksun. Heinolan kaupunki ilmoittaa vuosittain maksujen muuttumisesta palveluntuottajalle, joka huomioi maksujen muutokset laskutuksessaan.

Asiakas tai hänen edunvalvojansa tekee asunnosta huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen. Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra ei saa ylittää Kelan asumistuen enimmäisasumismenoja. Vuokrankorotukset tehdään Asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain mukaisesti ja korotusperusteet tulee kirjata vuokrasopimukseen.

Asiakas maksaa itse tavanomaiset elämiseensä liittyvät kulut, kuten vuokran, sähkön ja veden. Sähkö- ja vesimaksun tulee olla kohtuullisia. Asiakkaan vuokraan voidaan jyvittää hänen käyttämiensä yhteisten tilojen osuus. Vuokrasopimuksessa tulee mainita, kuinka paljon asiakas maksaa kunkin yhteisen tilan (esim. olohuone) käyttämisestä. Vuokrasopimukseen tulee kirjata, mistä asuntoon liittyvistä, asiakkaan käyttämisestä palveluista hän maksaa.

Lyhytaikaisessa hoidossa asiakkailta peritään Heinolan kaupungin määrittelemä vuorokausimaksu 24 tunnin jaksoissa. Omaishoitajien lakisääteisen vapaan johdosta hoidettavalle järjestettävien palvelujen omavastuuosuus on rajoitettu asiakasmaksulain 6 b § 1 momentin perusteella.

Asiakkaan ja palveluntuottajan palvelusopimukseen kirjataan seuraavien kustannuksien määrittäminen:

Eritellään kaikki palvelut ja kustannukset, joista asiakas maksaa itse.

- Vuokran suuruus ja muutosperiaate
- Ateriakulut, jotka peritään asiakkaalta todellisen käytön mukaan
- Sopimusten päättyminen ja irtisanomisaika

Asiakkaan mahdolliselta poissaololta asiakkaalta voidaan periä vuokra. Asiakkaan kuollessa palvelusopimus päättyy kuolinpäivään. Vuokrasopimus päättyy huonevuokralain mukaisesti.

### 11.3 Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajan on edistettävä työsuojeluviranomaisen ohjeiden mukaisen, turvallisen ja työhyvinvointia edistävän toimintaympäristön rakentumista niin asiakkaan elinympäristössä kuin palveluntuottajan yhteisissä toimisto- ja taukotiloissa. Toimitilojen, toimintaympäristön, välineiden ja tukipalvelujen suunnittelussa ja käytössä on noudatettava valtakunnallisia ohjeita ja tavoitteita.

Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Tilojen tulee olla terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan tuelle, hoidolle ja muulle huolenpidolle sopivat. Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.

Palveluntuottajan ylläpitämien toimitilojen ja kalusteiden tulee mahdollistaa asiakkaalle turvallinen, toimiva ja viihtyisä koti. Asiakkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikössä esteettömästi ja turvallisesti asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden. Jos tilat ovat useassa tasossa tai kerroksessa, talossa on oltava hissi tai asiakkaan esteettömästä kulkemisesta on muuten huolehdittu.

Asiakkaan kodin siisteydestä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa 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.

Asiakkaan kanssa sovitaan, millä tavalla henkilökunta/vieraat voivat tulla hänen huoneeseensa ja hänen henkilökohtaisista asioista puhumiseen on asiakkaan lupa. Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

Asiakkaalla tulee olla oma henkilökohtainen huone tai asunto, joka on riittävän kokoinen hänen tarpeisiinsa. Asiakas vuokraa asunnon käyttöönsä. Asiakas kalustaa ja sisustaa asuntonsa oman mieltymyksensä mukaan ja omalla kustannuksellaan.

Tilaratkaisuissa on huomioitava, että asiakkaalla on oikeus itsemääräämiseen, yksityisyyteen ja osallisuuteen.

Palveluntuottajan edellytetään hankkivan sähkösäätöisen hoivasängyn, jos asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää ja asiakas ei sitä muuta kautta saa.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaan käteisvaroille, lääkkeille ja muille henkilökohtaisille tavaroille on tarvittaessa lukittava säilytystila. Rahavarojen ja lääkkeiden säilytykseen tarkoitettun kaapin avaimet ja kulunvalvonta tulee järjestää niin, että asiattomat eivät pääse ko. säilytyskaappiin.

Asumisyksikön tiloista tulee olla esteetön pääsy ulkoilemaan.

### 11.4 Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Palveluntuottajan on nimettävä toimintayksikkönsä vastuuhenkilö. Nimetty vastuuhenkilö vastaavat näiden kriteerien mukaisista palveluista. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Yksityisiä sosiaalihuollon palveluja annettaessa toimintayksikössä tulee olla lupaviranomaisten lupaehtojen mukaisesti toiminnan edellyttämä henkilöstö. Henkilöstön lukumäärän tulee olla riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden. Henkilöstömitoitusta laskettaessa asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen sillä osuudella, kun heidän työnsä käsittää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella.

Henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista sekä henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Palveluntuottaja varmistaa joustavalla henkilöstöressurssien käytöllä ja työvuorosunnittelulla, että asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen sovitusti ja ilman tarpeettomia viivästyksiä.

Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on tarkasti määritelty. Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki- ja/tai Suosikki-rekisteristä.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee huolehtia alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja sovellettavan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta. Palveluntuottaja järjestää henkilöstölle tarvittaessa ulkoisen työnohjauksen.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito, sekä taitoa käyttää puhetta tukevia ja/tai korvaavia kommunikointimenetelmiä.

Ruokahuollosta vastaavilla on alan koulutus ja voimassa olevat hygieniapassit.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lääkehoidon osaamisesta ja asianmukaisista luvista Turvallinen lääkehoito -oppaan (THL 2015:14) ja lääkehoitosuunnitelmansa mukaisesti.

Asumisyksikön vastuuhenkilön vaihtuessa ja Heinolan kaupungin hyväksynnän saatuaan tulee siitä ilmoittaa viipymättä lupaviranomaiselle.

## 11.5 Rajoitustoimenpiteet ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kehitysvammalain 42 §:n mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää sosiaalihuoltolain

21 §:n 4 momentissa tarkoitettussa palveluasumisessa silloin kuin laissa mainitut rajoitustoimenpiteiden käytön edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee tapahtua Kehitysvammalain 42 §:n mukaisesti, samoin rajoitustoimenpiteeseen liittyvä kirjaaminen, selvitys ja tiedoksianto.

Palveluntuottajalla tulee olla ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja



itseäänmäärämisosoikeuden toteutumista. Henkilökunta tulee kouluttaa ja perehdyttää rajoitustoimenpiteiden käyttöä edellyttävien tilanteiden ennalta ehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen.

### 11.6 Ateriat ja ruokahuolto

Asumispalveluun kuuluu asiakkaiden päivittäisen ruokahuollon järjestäminen. Ruokahuollon tulee olla suunnitelmallista ja asiakkaiden erityistarpeet ja toiveet tulee ottaa huomioon. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus Valtion ravitsemusneuvottelukunnan antamien voimassaolevien ravitsemussuositusten mukaiseen ateriointiin.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun, johon kuuluvat aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi ja välipala, päivällinen sekä iltapala. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville.

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

### 11.7 Laadunhallinta

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.
- Asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin ja kuvaamiseen käytetään yleisesti käytettyjä mittareita ja arviointivälineitä, jotka ovat vakiintuneet laajaan käyttöön tai jotka on tutkimuksin osoitettu eri tarkoituksiin ja eri kohderyhmille käyttökelpoisiksi.
- Palveluntuottajalla on palvelun alkaessa ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa ohjaa laadunvalvonnan toteutumista. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.
- Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet itseäänmäärämisosoikeuden vahvistamisesta ja rajoitteiden käytöstä.
- Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan tuesta vastaavalle henkilölle. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita mahdollisuudesta asiakaspalautteen antamiseen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Heinolan kaupungille vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan mahdollisiin Heinolan kaupungin yhteisiin asiakastytyväisyystutkimuksiin sekä kehittämään toimintaa tulosten perusteella.
- Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi Heinolan kaupungin kanssa.
- Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Heinolan kaupungille.
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.

- Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumispalveluyksikön toimintasuunnitelma.

## 12. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaanväliseen sopimukseen

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä palveluasumisen alkaessa. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas.

Asiakkaan valitsema asumispalvelujen tuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen asumispalvelun tai lyhytaikaisen hoidon antamisesta.

- Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.
- Palvelusopimuksessa sovitaan vähintään: palvelun sisällöstä, kestosta, asiakasmaksuista, vuokrasta, poissaoloajan maksuja koskevista ehdoista, laskutusehdoista sekä irtisanomisesta. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1 kk.
- Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.
- Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä.
- Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun irtisanomisajan päättymiseen asti. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Virhe palvelussa:

- Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.
- Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.
- Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.
- Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.
- Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.
- Palveluntuottaja vastaa asiakkaille sopimusoikeudellisen lainsäädännön (kuluttajansuojalaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti aiheuttamistaan vahingoista. Palveluntuottaja vastaa ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista vahingonkorvauslain mukaisesti, jos vahingon voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena.
- Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Heinolan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu

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

- Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset kyseessä olevien vahinkojen varalta. Palvelunjärjestäjä ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin näissä kriteereissä palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista milteen osin.

#### Erimielisyyksien ratkaiseminen

- Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).
- Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

### **13. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta**

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja huolehtii asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista salassapitovelvoitteiden mukaisesti tietosuoja huomioon ottaen. Heinolan kaupunki toimii tässä sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakasta, hänen terveyttään tai asumistaan koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat lainsäädännössä edellytettyyn salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

- Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.
- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Heinolan kaupungin nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.
- Asiakastiedot palautetaan veloituksetta palvelun päättyessä Heinolan kaupungille ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden tuhoamisesta.
- Palveluntuottajan on täytettävä EU:n tietosuoja-asetuksen sisältämät veloitteet.

- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Heinolan kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan maaliskuun loppuun mennessä.
- Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Palvelunjärjestäjä tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen sekä lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen. Valvontakäynti voidaan tehdä myös ennalta ilmoittamatta.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa.

## 14. Laskutus

Palvelusetelillä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Heinolan kaupungilta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän (Vaana) avulla. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin Vaanan sähköisen järjestelmän kautta. Erillistä tilitysaineistoa ei muodostu. Heinolan kaupunki näkee kuukausittaisesta laskuarkistosta palveluntuottajien veloitukset. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä Heinolan kaupungille erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdolliset näissä kriteereissä mainitut asiakasmaksut asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisävero ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

### 14.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki yli 4 vrk:n poissaolot Heinolan kaupungin vammaispalveluihin (sairaalahoitossa, kuntoutuksessa, lomalla). Poissaoloiksi lasketaan asiakkaan yhtäjaksoiset poissaolot.

Keskeytyksistä tuottajalle maksetaan seuraavasti:

- Palveluntuottaja voi periä palvelunjärjestäjältä asiakkaiden poissaolon ajalta maksua enintään 14 vuorokaudelta siten, että 7 ensimmäistä vuorokautta ovat täydellä korvauksella ja seuraavat 7 vrk 50 % korvauksella. 14 vuorokauden jälkeen maksua ei peritä.
- Maksu jatkuu keskeytyksen jälkeen normaalisti siitä päivästä alkaen, kun asiakas on palannut palveluntuottajan toimintayksikköön tai palvelun piiriin.
- Muusta syystä johtuvasta poissaolosta maksetaan ensimmäisestä keskeytyspäivästä (esim. asumiskokeilut tmv.)
- Kuolemantapauksissa tuottajalle maksetaan palvelutapahtumat kuolinpäivään asti.

Tukikäynnin ja lyhytaikaisen hoidon peruuntuminen

- Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun lyhytaikaisen hoidon tai tukikäynnin ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 48 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty lyhytaikainen hoito katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja se voidaan laskuttaa palvelunjärjestäjältä maksimissaan neljä vuorokautta.
- Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.
- Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

## 14.2 Hinnan muutos

Palvelujärjestäjä ilmoittaa mahdolliset hinnan muutokset kahden vuoden välein palveluntuottajalle ajalla 1.6. - 30.7 Hinnan korotus tulee perustua yleisiin indeksikorotuksiin ja voi maksimissaan olla 2%. Hinnan muutos tulee voimaan 1.2. lähtien. Seuraava mahdollinen hinnanmuutos astuu voimaan 1.2.2021.

## 15. Vaadittavat liitteet

Alla listaus palveluntuottajalta vaadittavista liitteistä, jotka tulee toimittaa PalveluSantralle. Mikäli palveluntuottaja hakeutuu useamman palveluluokan palveluseteliuottajaksi, riittää yritystoimintaa yleisesti koskevien liitteiden kertaalleen toimittaminen. Vaaditut liitetiedostot tulee nimetä alla olevan listauksen mukaisesti.

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote
- Tyel-vakuutusote
- Työterveyshuollon sopimus (jos yritys on työnantajarekisterissä)
- Vastuuvakuutustodistus
- Veromaksutiedot
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai muista keskeisistä työehdoista (jos yritys on työnantajarekisterissä)
- Henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet, koulutustiedot ja välittömään hoitoon osallistuvat työntekijä
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (jos yritys on työnantajarekisterissä)
- Kopio aluehallintoviraston / Valviran toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden rekisteriin merkitsemisestä
- Esite tai internet-sivut palvelutoiminnasta, jossa tulee olla mainittuna toimintayksikön asumispaikat
- Ilmoitus internet-sivusta, josta löytyy omavalvontasuunnitelma tai kopio omavalvontasuunnitelmasta
- Ohjeistus työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään erityishuollossa olevien henkilöiden itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista (muu liite)
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta tähän liitetään allekirjoitettu Heinolan kaupungin tietoturvaluottamus

PalveluSantran yhteystiedot:

PalveluSantra  
Torikatu 13 G  
18100 Heinola  
puh. 044 769 4242

Toiminnanjohtaja  
Pirjo Nieminen  
puh. 040 558 7588  
pirjo.nieminen(at)palvelusantra.  
fi

Toimitettujen liitteiden lisäksi  
rekisterimerkintöjä voidaan  
tarkistaa myös YTJ-  
järjestelmästä (Yritys- ja  
yhteisötietojärjestelmä).