

# SÄÄNTÖKIRJA

Palveluasumisen palveluseteli  
Heinola  
1.5.2020 alkaen

## Sisällys

<b>1</b>	<b>PALVELUASUMINEN .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tilat, laitteet ja välineet.....	3
1.2	Henkilöstö ja osaaminen .....	4
1.3	Palveluasumisen sisällön vaatimukset .....	6
1.4	Hoito ja hoiva.....	7
<b>2</b>	<b>SÄÄNTÖKIRJA .....</b>	<b>12</b>
2.1	Sääntökirjan tausta ja tarkoitus .....	12
2.2	Sääntökirjan muuttaminen.....	12
2.3	Sääntökirjan voimassaoloaika.....	12
<b>3</b>	<b>MÄÄRITELMÄT.....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>PALVELUNTUOTTAJA .....</b>	<b>14</b>
4.1	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	14
4.2	Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa.....	15
4.3	Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	17
<b>5</b>	<b>ASIAKAS.....</b>	<b>19</b>
5.1	Asiakkaan asema .....	19
5.2	Asiakkaiden oikeudet .....	20
<b>6</b>	<b>PALVELUSETELIPROSESSI .....</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>LASKUTUS .....</b>	<b>22</b>
7.1	Palvelusetelin arvo .....	22
7.2	Palvelusetelin laskutus Heinolan kaupungilta .....	23
7.3	Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle .....	23
<b>8</b>	<b>VEROTUS.....</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>LÄÄKÄRIPALVELUT.....</b>	<b>24</b>
<b>10</b>	<b>ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI .....</b>	<b>26</b>

## 1 PALVELUASUMINEN

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja, kuten hoiva- ja hoitopalveluja sekä ateriapalveluja. Palveluasuminen on avohoitoa, jossa Kelan etuudet kuten asumistuki, eläkettä saavan hoitotuki ja muut vammaisetuudet sekä sairausvakuutuksen korvaukset määräytyvät samoin kuin kotona asuessa.

Asukas maksaa palveluasunnosta vuokrasopimuksen mukaisen vuokran ja palveluntuottaja perii palveluista asiakasmaksuja, ja kaupunki myöntää palvelusetelin hoivapalveluihin.

Tavallisesta palveluasumisesta on kyse silloin, kun asiakkaiden säännöllinen avun tarve ei ole ympärivuorokautinen. Palvelua ei pidetä ympärivuorokautisena, jos yksittäisen asiakkaan satunnaisiin tuen tarpeisiin on varauduttu esimerkiksi turvarannekkeilla tai palveluntuottajan omalla kotihoidon yöpartiolla.

Palveluasuminen perustuu vuokrasuhteeseen ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palveluasumisessa asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa sovitaan asiakkaan henkilökohtaisesti tarvitsemista palveluista.

Tavallisen palveluasumisen asiakkaalla tulee myös olla valinnan mahdollisuus siinä, ostaako hän kaikki päivittäiset ateriat palvelujen tuottajalta vai valmistako hän osan aterioista itse.

Asiakkaan palvelutarve tulee olla selvitetty vanhuspalvelulain §15 mukaisesti. Selvitys perustuu asiakkaan yksilöllisen kokonaistilanteen arviointiin. Toimintakykyä arvioidaan erilaisia mittareita käyttäen

Heinolan kaupunki järjestää palveluasumista palvelusetelin avulla.

### 1.1 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluasumisyksikkö on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai se on saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuhenkilö, terveystarkastaja).

- Asumisyksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.



- Palo- ja/tai pelastautumisharjoituksia järjestetään vuosittain.
- Asukkailla on yhden hengen huoneet, joiden suositeltava koko on vähintään 20m<sup>2</sup> sisältäen riittävät peseytymis- ja wc-tilat.
- Asuintilat ovat esteettömät ja mahdollistavat pyörätuolin ja kävelytelineen käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa on hissi.
- Yksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä tulee olla myös ruokailumahdollisuus
- Asukkailla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroita huoneeseensa. Palveluntuottaja hankkii asukkaan toimintakykyä vastaavan sängyn ja patjan.
- Yksikössä tulee olla yhteistilat, jotka ovat asukkaiden käytössä ja niissä on mahdollisuus järjestää yhteisiä tilaisuuksia.
- Asiakkaan kanssa tehdään erillinen vuokrasopimus. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle haetaan mahdollinen asumistuki. Vuokra ilmoitetaan euroa/kuukausi. Kiinteistökulut, lämmitys ja vesi kuuluvat vuokraan.
- Jos tavallista ja tehostettua palveluasumista tarjotaan samassa toimintayksikössä, tulee eri palvelutoimintaan kuuluvat asiakaspaikat pystyä erottelemaan toisistaan.
- Asiakkaiden tulee päästä itsenäisesti ulkoilemaan ja asioimaan halutessaan.
- Palveluntuottajan edellytetään hankkivan tilanteissa, jossa asiakkaan hoidontarve sen edellyttää nostolaitteet ja -liinat, yhteiskäyttöön ja kuljetustarkoitukseen tarkoitetut pyörätuolit. Kun asiakkaalle tulee tarve korkeariskin painehaavapatjalle tai itse kelattavaan pyörätuoliin (asiakkaan toimintakyky riittää kelaamiseen), tulevat ne yksilöllisen arvion perusteella apuvälinekeskuksesta.
- Apuvälinekeskuksesta saatuja apuvälineitä ei saa siirtää toiselle asiakkaalle asumispalveluyksikön toimesta. Apuvälineyksikkö vastaa vain suurikokoisten apuvälineiden kuljetuksista palautukseen ja huoltoon.

## 1.2 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Henkilöstömitoituksen on oltava minimissään 0,3. Asiakkaan palvelutarve määrittää vaadittavan henkilöstömitoituksen.

Työnantajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Valviran uusimpia ohjeistuksia henkilöiden kelpoisuuksista tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia tehtäviä.

Hoito henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Laillistetun ammattihenkilön tehtävässä voi tilapäisesti 3 §:n 1 momentissa tarkoitettussa toimintayksikössä toimia laillistetun ammattihenkilön johdon ja valvonnan alaisena kyseiseen ammattiin Suomessa opiskeleva tai ulkomailla vastaavaan ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja jolla on käytännössä saavutetun kokemuksen tai muiden seikkojen perusteella riittävät edellytykset kyseisen tehtävän hoitamiseen (Muun opiskelijan toimiminen laillistetun ammattihenkilön tehtävässä 14.2.2008/104).

Työnantajan velvollisuus on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Jos palkattava opiskelija on ulkomaalainen, on työnantajan arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat.

(<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/opiskelijat>)

- Yksikön vastuuhenkilöllä on sosiaalihuoltolain 46 a § Sosiaalihuollon johtaminen (22.4.2016/292) mukainen tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöltä edellytetään työkokemusta sosiaalihuollosta vanhuksen parissa vähintään n. 2 vuotta. Vastuuhenkilön työpanoksen tulee kokonaisuudessaan kohdistua johtamaansa yksikköön. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20-30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta ja riittäväksi katsotaan noin 1-2 vuoden kokemus.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

- Kouluttamattomia työntekijöitä saa olla yksikössä kulloisten virallisten suositusten mukaisesti.
- Toiminnan tulee perustua laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM:n julkaisu 2013:11). Toiminnan tulee perustua aina voimassa oleviin laatusuosituksiin.
- Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu.
- Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat ovat määriteltä. Sairaanhoitaja on käytössä arkipäivisin.
- Palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).
- Henkilöstöllä on oltava hyvä Suomen kielen taito ja tarjottaessa palvelua tietyille kieliryhmälle myös kohderyhmän tarvitsema kielitaito.
- Henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.
- Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille suunnatuista palveluista ja etuuksista niin, että työntekijät pystyvät ohjaamaan ja neuvomaan asiakasta ja omaisia palvelujen hankkimisessa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

### 1.3 Palveluasumisen sisällön vaatimukset

Asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus tulee olla tehtynä kuukauden sisällä. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Hoitosuhteen alusta alkaen asiakkaalle on nimetty omahoitaja ja sekä asiakas, että omainen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Hoitotyössä hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella. Jokaisella käynnillä seurataan asiakkaan tilaa ja kunnon muuttuessa asiakas ohjataan tarkoituksenmukaiseen hoitoon. Yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja lähipiirin kanssa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan omaisten osallistumista hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Lisäksi:

- Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sovitaan menettelytavoista kirjallisesti.
- Henkilöstö huolehtii yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten KELA:n hoitotuki ja asumistuki.
- Asiakasta ja hänen omaisiaan neuvotaan ja ohjataan apuvälineiden, liikkumisen tuen, lääkinnällisen kuntoutuksen, hoitotarvikkeiden, sosiaali- ja terveystalveluiden hakemisessa.
- Yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa huolehditaan, että asiakkaalle ryhdytään hankkimaan edunvalvojaa, jos asiakkaan toimintakyky ja etu sitä vaatii.
- Henkilökunta seuraa ja arvioi asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja toteutumista. Jos asiakkaan hoidon tarve muuttuu siten, että se vaikuttaa annetun palvelun määrään tai sisältöön, tulee hänen olla yhteydessä Asiakasohjauspalveluihin annetun ohjeen mukaisesti riippumatta siitä, onko hoidon tarve lisääntynyt tai vähentynyt.
- Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.
- Palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on kirjallinen sopimus, joka sisältää palvelun irtisanomisajan.

## 1.4 Hoito ja hoiva

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden ja proteesien pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, ihon rasvaus ja seuranta, kuulolaitteen paikalleen asettaminen sekä huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto.
- Kylpeminen: vartalon pesu, suihkuttaminen tarvittaessa vähintään kerran viikossa kynsien leikkaaminen.
- Pukeutuminen: pukeutumisessa sekä riisuutumisessa avustaminen, proteesin kiinnitys ja irrotus, tukisukkien laitto.
- WC:ssä käyttö: wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin ja/tai portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, tarvittavat alapesut ja vaippojen vaihto.

**Ravinto:**

- Ateriat asukas voi valmistaa itse tai hän voi tilata ne yksiköstä lisäpakettina tai muualta.
- Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

**Kodin hoito:**

- Asiakasta ohjataan osallistumaan kodinhoidollisiin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan.
- Mikäli asiakas/omainen ei huolehdi kodin siisteydestä, niin tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vieni.
- Asunnon ylläpitosiivous niin, että riittävä hygieniataso säilyy
- Asiakkaan käytössä olevien tilojen lattioiden imuroiminen kahden viikon välein, poikkeustapauksissa useammin
- TV:n ja atk-laitteiden käyttöturvallisuudesta huolehtiminen pölyjen pyyhinnällä tai imuroimallavähintään kahden viikon välein
- Lattioiden kosteapyyhintä tarvittaessa,
- Portatiivin /WC- tuolin/alusastian tyhjennys ja pesu sekä WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä.
- Saniteettitilojen hygieniasta huolehtiminen ja WC:n pesu kerran viikossa tai tarpeen mukaan.
- Vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen tarvittaessa tai vähintään kerran kuukaudessa.
- Liinavaatteiden ja henkilökohtaisten vaatteiden pesu.

**Turvallisuus ja esteettömyys:**

- Jos asukkaalla on erilaisia turvalaitteita käytössä, niiden toiminnan tarkistaminen säännöllisesti.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä.
- Jos asukkaalla on palveluntuottajan oma turvajärjestelmä, tulee palveluntuottajan



hoitaa turvakäynnit (myös yöaikaan) itse.

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa.
- Sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen.
- Kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen, kuten omatoimisuuteen tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa.
- Asiakkaalle järjestetään yhteistä kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa

Asiointi ja muut tehtävät:

- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, liikkumisen tuki ym. kuuluvat tehtäviin.
- Välttämättömien asioiden hoitaminen; esimerkiksi laskujen suoraveloituksen järjestäminen tai maksupalveluun vieminen
- Puhelimitse tehtävät ajanvaraukset ja asiointit.
- Lääkəriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, jos se jatkohoidon kannalta on välttämätöntä eikä omais- tai vapaaehtoistyön vaihtoehtoja ole.
- Palovaroittimen toiminnan testaaminen säännöllisesti

### **Sairaanhoidolliset palvelut:**

Sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan terveydentilaa seurataan, oireita tarkkaillaan ja tarvittaessa otetaan yhteys hoitavaan lääkäriin.

Palveluntuottajalla tulee olla THL:n oppaan ”Turvallinen lääkehoito 2015” mukainen kirjallinen lääkehoitosuunnitelma. Lisäksi palveluntuottajalla tulee olla käytössään ajanmukaiset kotisairaanhoidon hoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari, haavahoidon perusvälineet ja näytteiden otossa tarvittavat perusvälineet. Palveluntuottaja on lisäksi sopinut Fimlabin tai muun laboratorion kanssa näytteidenottotarvikkeiden (kertakäyttöiset tarvikkeet, mm. putket ja neulat) tilausmenettelystä, näytteiden analysoinnista ja sopinut miten asiakas saa jatkohoido-ohjeet tehtyjen tutkimusten perusteella. Palveluntuottajalle kertakäyttöiset tarvikkeet ovat maksuttomat, mutta tarvikkeiden hävittäminen on palveluntuottajan vastuulla.

Sairaanhoitotyössä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten käypä hoito suosituksia, sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia. Hoitotyön kirjaamisesta huolehditaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

### Sairaanhoito

- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.
- Rokotusta suorittavalta henkilöltä edellytetään rokotuskoulutusta ja -lupaa.

### Lääkehoito:

- Lääkehoidon toteuttaminen lääkärin ohjeiden mukaan: Lääkkeiden annosjakelupalvelusta huolehtiminen tai lääkkeiden jakaminen dosettiin.
- Lääkkeiden antaminen. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta.
- Lääkkeiden vaikutusten seuraaminen ja niistä tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusimisesta huolehtiminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

### Erikoishoidot:

- Haavahoidot, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, korvahuuhtelut, avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreeni, letkuruokinta ja muut kotisairaanhoitoon liittyvät ja soveltuvat hoitotoimet.

### Seuranta:

- Asiakkaan terveydentilan seurantaan liittyvät mittaukset kuten verensokerin ja verenpaineen mittaus.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, turvotus seuraamalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, kipujen tarkkaileminen.
- Asiakkaan muistin ja henkisen tilan tarkkaileminen. Tarvittaessa palveluntuottaja tekee muistitestin (esim. MMSE) ja ohjaa tarkempiin tutkimuksiin.
- Laboratorionäytteiden ottaminen ja kuljettaminen analysoitavaksi, sekä varmistaminen, että vastaukset tulevat tulkituiksi ja asiakas saa jatkohoito-ohjeet.

**Yhteistyö ja tiedottaminen:**

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja ajanvarauksista huolehtiminen
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.).

**Muut:**

- Rokotuksista huolehtiminen (esim. kausi-influenssa)
- Asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden tarpeen arviointi ja hankkiminen yhteistyössä Heinolan kaupungin vanhuspalvelujen fysioterapeutin ja/tai toimintaterapeutin kanssa.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kuten vaippojen, diabetes- ja avannetarvikkeiden tarpeen arviointi ja hoitotarvikkeiden saannin järjestäminen Heinolan kaupungin hoitotarvikekriteerien mukaisesti.
- Ambulanssin tilaaminen ja asiakkaan huolehtiminen ensiapupäivystykseen tai muuhun jatkohoitoon tarvittaessa
- Palveluasumisessa selviytymisen arviointi pitkällä aikavälillä yhdessä Heinolan kaupungin Asiakasohjauspalveluiden kanssa, ja huolehtiminen jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa tarvittaessa.

**Hoidossa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden kustannukset:** Palveluntuottaja vastaa tarvikkeista ja välineistä, jotka eivät kuulu tilaajan päätöksellä tai kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden jakelun piiriin (Ohje hoitotarvikkeiden jakelusta, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, Heinola, Attendo Terveyspalvelut Oy (Sysmä), 1.5.2018).

## 2 SÄÄNTÖKIRJA

### 2.1 Sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Heinolan kaupungille palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa.

Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Heinolan kaupunkiin.

Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta on päätöksellään § päättänyt ottaa käyttöön palveluasumisen palvelusetelin, joka on tarkoitettu tavalliseen ( ei ympärivuorokautiseen) palveluasumiseen.

### 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Heinolan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia yhteistyössä palveluntuottajien kanssa tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutosehdotuksia käydään läpi Heinolan kaupungin ja palveluntuottajien kanssa yhteisissä tapaamisissa. Kiireellisten muutostarpeiden käsittelystä sovitaan erikseen tarvittavan aikataulun mukaisesti. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille vielä kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Heinolan kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettamisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

### 2.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi, alkaen 1.5. 2020.

### 3 MÄÄRITELMÄT

Tämän sääntökirjan määritelmät:

- **asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §)
- **palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan palveluun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan ennalta määräämään arvoon saakka. Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset
- **palveluntuottaja** on palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990), yksityisistä sosiaalipalveluista säädetyssä laissa (922/2011) ja sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa
- **Vaana-järjestelmä** tarkoittaa Heinolan kaupungin käytössä olevaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää. Palveluntuottajat tekevät kunnalle hakemuksen palveluntuottajaksi liittymisestä, ja kunnan hyväksymät palveluntuottajat rekisteröityvät Vaanan verkkopalveluun. Järjestelmä automatisoi palveluiden tilityksen ja rahansiirron. Heinolan kaupungin palveluseteliryttäjien tulee sitoutua käyttämään Vaana-järjestelmää, ja pitämään yhteystietonsa ja hinnastonsa ajantasalla järjestelmässä.

## 4 PALVELUNTUOTTAJA

### 4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palvelunsetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakemuslomake ja lisätiedot löytyvät kaupungin [www-sivuilta](#). Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus.

Ikääntyneiden palveluneuvonta ohjaa palveluntuottajia hakuprosessissa ja palvelusetelijärjestelmään liittyvissä asioissa. Hakemus toimitetaan sääntökirjassa mainittujen liitteiden kanssa Ikääntyneiden palveluneuvontaan joko paperiversiona Heinolan neuvontapisteelle tai sähköisesti osoitteeseen [yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](mailto:yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi).

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

Vaaditut liitteet (oltava nimettynä alla olevan listauksen mukaisesti):

- ennakkoperintärekisteri
- kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- työterveyshuolto
- vastuuvakuutustodistus
- veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- kopio Aluehallintoviraston hyväksymistä ilmoituksista (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- mahdollinen sopimus alihankinnoista
- henkilöstöluettelo olemassa olevasta henkilöstöstä ja henkilöstösuunnitelma toiminnan kasvun näkökulmasta (nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- esite palvelutoiminnasta
- pelastussuunnitelma
- Heinolan palvelutuotannon tietoturvaluottamus
- GDPR-liite liittyen tietoturvaluottamukseen
- Muu liite: Jos palveluyksikön esimies vaihtuu, tulee liittää AVI:n ilmoitus

vastuuhenkilön muutoksesta sen saavuttua

Heinolan kaupunki tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

Heinolan kaupunki ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelusetelipäätöksellä kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin tässä Sääntökirjassa määriteltyyn palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, ateriapalvelu jne.).

Kaupunki on varannut palvelusetelillä järjestettävään palveluasumiseen vuosittaisen määrärahan. Palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

Heinolan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja kaupungin asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä Ikääntyneiden palveluneuvonnassa (palvelusetelilain 4.3 §:ssa tarkoitettu luettelo).

Heinolan kaupunki valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

#### **4.2 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus ja virheet palvelussa**

Mikäli Heinolan kaupunki päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Heinolan kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen palvelu) ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan 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. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Palvelun virhe:

- Palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- Palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelun virheen seuraamukset:

- Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä:

- Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Heinolan kaupungille. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku:

- Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

- Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.



- Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä.

Reklamaatio:

- Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen.
- Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi tilaajalle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi Heinolan kaupunki määrääjäksi keskeyttää palveluseteliasiakkaiden ohjaamisen palveluntuottajalle kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palvelusetelituotannossa.

#### **4.3 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet**

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996).

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
- joka on merkitty Aluehallintoviraston tai Valviran ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan
- 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 vakuutuskäytäntöä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Heinolan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan aiheuttamista vahingoista palvelujen saajalle

- palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

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

- Palveluntuottajalla tulee olla hoitohenkilökuntaa klo 7-22 välisenä aikana yksikössä, ja yöaikaan tarvittaessa käytössä kotihoidon yöpartion käynnit
- Palveluntuottaja vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.
- Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmä.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot Ikääntyneiden palveluneuvonnassa ja VAANA-järjestelmässä tiedot ovat ajantasaisia. palveluntuottaja vastaa omalta osaltaan VAANasta aiheutuvat kustannukset.
- Palveluntuottaja sitoutuu jokaisen palveluseteliasiakkaan kohdalla kirjaamaan omaan asiakastietojärjestelmäänsä asiakkaan voinnista vähintään 1 kerran vuorossa (aamu/ilta, mikäli asiakkaalla on käyntejä molempien vuorojen aikana).
- 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.

Kun asiakas valitsee itselleen palvelusetelituottajan, palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä. Tämä ei kuitenkaan koske tilanteita, joissa palveluseteli on asiakasohjauksen toimesta myönnetty, mutta jäänyt toimittamatta. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Palveluntuottaja määrittelee sopimuksessaan asiakkaan kanssa palvelun molemmin puolisen irtisanomisajan.

**Palvelun tuottajan tulee informoida Heinolan kaupunkia vuosittain tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta:**

- asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä

- palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

**Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Heinolan kaupungille raportin edellisen vuoden toiminnastaan aina maaliskuun loppuun mennessä:**

- yhteystiedot
- tiedot henkilökunnan määrästä ja koulutustasosta
- tiedot koulutusvaatimusten täyttymisestä
- tiedote lääkeshoidon osaamisen varmistamisesta
- asiakkaiden määrästä.

Palveluntuottajan on myös tiedotettava Heinolan kaupunkia toiminnassa tapahtuvista palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti viipymättä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä on oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

## **5 ASIAKAS**

### **5.1 Asiakkaan asema**

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Päätös oikeutuksesta palveluseteliin tulee aina Asiakasohjauspalveluista. Palvelun myöntämispäätöstä varten asiakasohjaaja on oikeus saada asiakkaalta tulotiedot. Asiakkaalle on myös annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas tulee ohjata muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelipalvelun lisäksi muilla tavoin järjestettyä palvelua. Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä sekä palvelusetelin arvo. Asiakkaan valittua palvelusetelipalvelun, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan Heinolan kaupungin hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

## 5.2 Asiakkaiden oikeudet

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.

**Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.** Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Heinolan kaupungille palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista.

Palveluntuottajille palaute annetaan suullisesti tai kirjallisesti. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava Heinolan kaupungille sekä asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliamiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten Etelä-Suomen aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 6 PALVELUSETELIPROSESSI

Palvelusetelin avulla järjestetyn palveluasumisen aloittaminen edellyttää, että Heinolan kaupungin Asiakasohjauspalvelut on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Heinolan kaupungin palveluasumisen myöntämisen perusteet. Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelun tuottajien hinnat ja arvioitu asiakasmaksu.

Asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut. Päätöksen mukana toimitetaan palvelusuunnitelma.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §).

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Tiedon Heinolan kaupungin hyväksymistä palveluasumisen palvelusetelituottajista saa Ikääntyneiden palveluneuvonnasta tai [www.ikääntyneidenpalveluneuvonta.fi](http://www.ikääntyneidenpalveluneuvonta.fi).

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

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Asiakas toimittaa Heinolan kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Heinolan kaupunkia palvelusetelin arvoon asti. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut (esimerkiksi fysioterapiapalvelut, ateriat, pyykkipalvelun, ylimääräiset siivouskerrat, turvapalvelu, peruspalvelupaketti) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottajan tehtävänä on pitää Heinolan kaupungin Asiakasohjauspalvelut ajan tasalla asiakkaan palvelutarpeen muutoksista reaaliaikaisesti. Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, tehdään uusi palvelutarpeen arviointi.

Palveluasumisen palveluseteli myönnetään määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Mikäli palvelupäätös on määräaikainen, palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä asiakasohjaukseen ennen palvelusetelin päättymistä, mikäli palvelutarve jatkuu.

## 7 LASKUTUS

### 7.1 Palvelusetelin arvo

Heinolan kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä palvelusetelien määrästä. Palvelusetelin arvona käytetään €/vuorokausi. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy oheisen taulukon mukaan.

Bruttotulot €/kk	Palvelusetelin arvo/vrk	Palvelusetelin arvo €/kk
Alle 1 399	81	2 463,75
1 400-1 999	72	2 190,00
2 000-2 999	63	1 916,25
yli 3 000	48	1 460,00

Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.

Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset. Mikäli tuotettavien palvelujen yleinen hintataso laskee, on palveluntuottajan huomioitava tämä hinnoissa.

Palveluntuottajan on esitettävä tilaajalle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä sekä ilmoitettava toiminnan kustannusrakenne kokonaiskustannustason selvittämiseksi. Samassa yhteydessä palveluntuottajan on annettava selvitys tuottavuuden lisäämiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelusetelin avulla järjestetystä palveluasumisesta perittävää hintaa voi korottaa kustannusnousua vastaavasti enintään kerran vuodessa kalenterivuositain ja ilmoitus muutoksista on tehtävä aina kunkin vuoden syyskuun viimeiseen päivään mennessä sekä asiakkaalle että kaupungille. Korotus tulee tällöin voimaan seuraavan vuoden alusta. Myös vuokran muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kaupungille viimeistään 3 kk ennen suunniteltua korotusta.

Palveluntuottajan vastuulla on pitää hinnastonsa Vaana-järjestelmässä ajantasalla.

Jos asiakas laiminlyö maksujaan tai ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan perimästä omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä välittömästi Heinolan kaupungin Asiakasohjauspalveluiden SAS-asiakasohjaajalle. Ilmoitus tulee tehdä viimeistään 3 kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

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

## 7.2 Palvelusetelin laskutus Heinolan kaupungilta

Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palveluasumisessa on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Heinolan kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee laskuttaa kaupunkia Vaana-palvelusetelijärjestelmän kautta. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana-järjestelmään kuukauden 10. päivän loppuun mennessä. Jos palveluntuottaja ei ole veloittanut saataviaan ko. ajankohtaan mennessä (kuukauden 10. päivän loppuun mennessä), palveluseteliveloitus on mahdollista tehdä viimeistään 30 vuorokauden kuluessa palvelusetelin voimassaoloajan päättymisestä. Tämän jälkeen veloitus ei ole enää mahdollista. Jos Heinolan kaupunki mitätöi palvelusetelin, palveluntuottajalla on mitätöinnin jälkeen vielä 30 vrk aikaa veloittaa palvelut, jotka on tuotettu ennen mitätöintiä.

Asukkaan tilapäisen poissaolon ajalta maksetaan 50 % palvelusetelin arvosta 14 vuorokauden ajalta, jonka jälkeen maksua ei suoriteta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia klo 00.00 – 24.00. Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa palvelusetelin arvon seuraavaan päivään, kun palvelu on päättynyt.

Uuden asukkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa uudet ja poistuneet asiakkaat turvasähköpostilla (asiakasohjaus@heinola.fi) joka kuukauden 1. arkipäivä. Mikäli uusia tai poistuneita asiakkaita ei edeltävän kuukauden aikana ole, merkitään rasti kohtaan: "ei muutoksia". Poistuneiden asiakkaiden kohdalla merkitään kohtaan "Syy": muutto/exitus.

Samalla lomakkeella ilmoitetaan keskeytykset edeltävän kuukauden ajalta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa.

## 7.3 Lisäpalveluiden tuottaminen asiakkaalle

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelta (esimerkiksi kodin siivous muuten kuin 1 x kk:ssa, pyykkipalvelu). Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla on oltava erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Heinolan kaupunki ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.



## 8 VEROTUS

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä.

Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

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

## 9 LÄÄKÄRIPALVELUT

Palveluasumisen palvelusetelituottaja järjestää lääkäripalvelut.

Jatkossa tässä kohdassa viitataan asiakkaisiin potilaina.

Lääkärin tehtäviin kuuluvat seuraavat asiat:

- Potilaiden alkutilanteen kartoitus. Alkukartoituskäynnin sisältö avataan jäljessä.
- Tarvittaessa puhelinkierrolle osallistuminen. Puhelinkierron sisältö avataan jäljessä.
- Kotikäynnit palvelutaloasukkaiden luona alkukartoituksen yhteydessä, vuosittain ja muulloin tarvittaessa palvelutalon henkilökunnan esityksen pohjalta. Kotikäyntien sisältö avataan jäljessä.



- Akuuttikonsultaatioihin vastaaminen puhelimitse arkisin virka-aikana klo 8-16. Muina aikoina (viikonloput, juhlapyhät, virka-ajan ulkopuolinen aika) potilaiden akuuteista asioista konsultoidaan Heinolan kaupungin ilta- ja viikonloppuvastaanottoa tai Päijät-Hämeen keskussairaalan Ensihoito- ja päivystyskeskusta. Akuuttikonsultaatioiden sisältö avataan jäljessä.
- Potilasasiakirjamerkintöjen, erikoissairaanhoidon lähetetietojen sekä laboratorio- ja röntgenlähetetietojen kirjaaminen hoivapalvelun palveluntuottajan asiakastietojärjestelmään.
- Palveluntuottaja voi erikseen kaupungin kanssa sopimalla hyödyntää terveyskeskuksen laboratoriopalveluita ja röntgenpalveluita heinolalaisille asiakkailleen.
- Tarvittavien lääkärintlausuntojen tekeminen (esim. edunvalvonta-, C-, B-lausunnot)
- Yksikön lääkehoidosta vastaaminen tarvittaessa:
  - o Yksikön lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen hyväksyminen ja allekirjoittaminen
  - o Palveluntuottajan sopimuksen mukaiset henkilöstön lääkehoidon lupien hyväksyminen ja allekirjoittaminen.

#### Alkukartoituskäynnin sisältö:

- Potilaan tilanteeseen perehtyminen ennalta sairauskertomusmerkintöjen, hoitajien päivittäiskirjausten ja mittauksen perusteella ja/tai RAI:hin perehtyminen.
- Potilaan tapaaminen ja haastattelu.
- Potilaan kliininen tutkiminen pitäen sisällään maininnan näön, kuulon ja suun terveyden tilanteesta.
- Lääkityksen kokonaisarvion tekeminen vuosittain ja potilaalle tarpeettomien tai yhteisvaikutuksia aiheuttavien lääkkeiden karsiminen.
- Lääkemääräysten laatiminen vuodeksi pitkäaikaiskäytössä olevista lääkkeistä. Tarvittaessa annosjakelulääkemääräysten laadinta vuodeksi.
- Hoitotahdon läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta. Hoitotahto on suotavaa täyttää potilaalla ennen alkukartoitusta.
- Arviointi hoidon rajaus- tarpeesta lääketieteellisin perustein ja keskustelu tästä tärkeästä hoitopäätöksestä potilaan kanssa, tai jos hän ei pysty ymmärtämään hoitoaan koskevia päätöksiä, hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa.
- Ennakoivan hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadinta ja mahdolliset muut hoidon rajaukset yhteisymmärryksessä potilaan kanssa, tai jos hän ei pysty ymmärtämään hoitoaan koskevia päätöksiä, hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Hoidon rajausten merkitseminen asiakastietojärjestelmään.
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman läpikäynti potilaan, hoitajan ja potilaan nimeämän omaisen tai läheisen kanssa. Jos omainen ei ole paikalla, voidaan lääkärille välittää soittopyyntö potilaan suostumuksella omaiselta.
- Uutta alkukartoitusta ei tarvitse tehdä lääkärin vaihtuessa.
- Alkukartoitus pyritään tekemään 1-3 kk sisällä potilaan muutosta.

## Kotikäynnit

Kotikäynnit ovat pääsääntöisesti kiireettömänä toteutettavia käyntejä: alkukartoituskäyntejä, vuosikontrolleja ja muun asian takia tarvittaessa tehtäviä käyntejä. Kotikäyntiä edeltävästi lääkäri tarkistaa tarpeelliset tutkimukset, mittaukset ja mittarit oman arvion mukaan. Uudet palvelutalon potilaat pyritään tapaamaan 1-3 kuukauden sisällä palveluasumisen aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Omaisen tai muutoin asiakkaan hoitoon osallistuvan läheisen läsnäolo kotikäynnillä on tärkeää.

## Puhelinkierrot

Puhelinkierrolla tarkoitetaan palveluasumisessa olevan potilaan kiireettömien asioiden hoitoa etäyhteyden (puhelin tai Skype-videoyhteys) kautta. Puhelinkierrolla pyritään ottamaan kantaa vähintään sairaanhoitajan esittämään kysymykseen ja tarvittaessa potilaan tilanteeseen laajemminkin. Puhelinkierron yhteydessä tehty hoitosuunnitelma kuvataan ja perustellaan kirjauksessa. Huomiota tulee kiinnittää riittävän selkeään jatkohoitosuunnitelmaan esimerkiksi laboratoriokokeiden oton tai lääkemuutosten suhteen. Jos lääkäri ei hoitajan antamien tietojen perusteella pysty ottamaan potilaan asiaan kantaa, hän voi pyytää lisätietoja tai suunnitella kotikäynnin potilaalle.

## Akuuttikonsultaatiot

Akuuttikonsultaatiot ovat samana päivänä lääkärin puhelimitse kannanottoa vaativia potilasasioita (esimerkiksi poikkeavat laboratoriotulokset, muutokset potilaan voinnissa, mahdolliset lääkityksen epäselvyydet, INR-määritys, kiireelliset lääkemääräysten uusinnat). Mikäli lääkäri ei syystä tai toisesta pysty vastaamaan, lääkärin vastuulla on soittaa takaisin viivytyksettä.

Mikäli asiakas haluaa valita julkisen terveydenhuollon palvelun, palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan saattamisesta lääkärin vastaanotolle.

## **10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY, DOKUMENTOINTI JA ARKISTOINTI**

Heinolan kaupunki on palvelusetelillä tuotetun palvelun osalta EU:n tietosuojasetuksen (2016/679) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Asiakirjat ovat Heinolan kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää asiakkuuden ajan. Palveluntuottaja on rekisteritietojen ylläpitäjä.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan Heinolan kaupungille, kun asiakkaan palvelu päättyy (esim. asiakas kuolee, tai muuttaa pois, tai palveluntuottajan toiminta päättyy).

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, asiakasasiakirjalakia, ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia lakeja ja säädöksiä sekä Heinolan kaupungin antamia ohjeita.

Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

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

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

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

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sekä potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Kirjaamisessa, dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Heinolan kaupungin antamia ohjeita. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia.

### **Yhteystietoja**

Ikääntyneiden palveluneuvonta  
Torikatu 13G, 1.kerros, 18100 Heinola  
puh. 044 769 4242

Palvelutarpeen arviointi/palvelusetelin myöntäminen  
SAS-asiakasohjaaja  
puh. 050 340 8902

Arkistointi  
Sosiaali- ja terveystoimen arkistovastaava  
puh. 050 595 1417

Tietosuoja-asiantuntija  
Minna Linsamo  
puh. 050 340 9224

Palveluntuottajien hyväksyminen  
vanhus- ja hoitopalvelujohtaja  
p. 050 547 7091

Kaupungin sähköpostiosoitteet      etunimi.sukunimi@heinola.fi