

Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli – Sääntökirja

1.7.2021 ALKAEN

Sisällys

| | | |
|------|--|----|
| 1. | Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli | 2 |
| 1.1 | Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit | 2 |
| 1.2 | Myönnettävät palvelusetelituotteet ja niihin liittyvät vaatimukset..... | 2 |
| 2. | Palvelusetelillä tuotettavan palvelun vähimmäisvaatimukset..... | 3 |
| 2.1 | Tilat, laitteet, välineet ja sijainti | 3 |
| 2.2 | Henkilöstö..... | 4 |
| 2.3 | Osaaminen..... | 5 |
| 2.4 | Laadunhallinta | 5 |
| 2.5 | Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä..... | 6 |
| 2.6 | Terveyden- ja sairaanhoito..... | 7 |
| 2.7 | Ateriapalvelu..... | 8 |
| 2.8 | Tukipalvelut | 9 |
| 2.9 | Turvallisuus..... | 10 |
| 3. | Vaadittava raportointi ja valvonta..... | 11 |
| 4. | Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen | 11 |
| 4.1 | RAI -arviointimenetelmä..... | 11 |
| 5. | Oikeusohjeet..... | 12 |
| 6. | Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuuosuudet..... | 13 |
| | Palvelusetelin arvo ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa 1.7.2021 alkaen | 15 |
| 6.1 | Palvelusetelin vuorokausihinnan muutos | 15 |
| 6.2 | Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen | 15 |
| 7. | Palvelusetelin laskutus ja keskeytysäännöt | 16 |
| 8. | Palvelusetelin yleiset perusteet..... | 17 |
| 8.1 | Säädösperusta | 17 |
| 8.2 | Määritelmät..... | 17 |
| 8.3 | Palvelusetelipalvelut..... | 17 |
| 8.4 | Palveluntuottajaksi hyväksyminen | 18 |
| 8.5 | Asiakkaan asema | 18 |
| 8.6 | Palvelusetelin soveltaminen Keuruulla ikääntyneiden tehostettuun palveluasumiseen..... | 19 |
| 8.7 | Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi | 19 |
| 8.8 | Rekisterin pito..... | 20 |
| 8.9 | Suhde sairausvakuutuskorvaukseen..... | 20 |
| 8.10 | Palvelusetelillä järjestettävien palveluiden arvonlisävero | 20 |
| 8.11 | Valitusoikeus ja muutoksenhaku..... | 20 |
| 8.12 | Kuluttajan suoja..... | 20 |
| 8.13 | Palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset..... | 21 |

1. Ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen palveluseteli

1.1 Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Tehostetulla palveluasumisella turvataan yksilöllinen asuminen henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti hoitoa, huolenpitoa ja valvontaa ympärivuorokautisesti. Asukkaat ovat pääosin keskivaikeasti tai vaikeasti muisti- ja/tai monisairaita. Keuruulla tehostettua palveluasumista järjestetään omana toimintana, palvelusetelillä ja tarvittaessa ostopalveluna. Palvelusetelillä ja ostopalveluna järjestettävä palvelu vastaa myöntämisen perusteilta ja sisällöltä kunnan omaa palvelua. Ympärivuorokautisen asumisen ja hoidon palvelun myöntämisen perusteet vahvistetaan perusturvalautakunnassa.

Hoito ja palvelut suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asukkaan, omaisten ja kaikkien hoitoon osallistuvien kanssa kokonaisvaltaisesti ja ne kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tehostetun palveluasumisen asukasvalinnat tekee vanhustyön johtaja SAS-työryhmän esityksestä.

1.2 Myönnettävät palvelusetelituotteet ja niihin liittyvät vaatimukset

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelissä myönnettävinä palvelusetelituotteina ovat **Tehostetun palveluasumisen perustaso** ja **Tehostetun palveluasumisen erityistaso**. Kummallekin palvelusetelituotteelle on määritelty oma palvelusetelin vuorokausihinta (= palvelusetelin nimellisarvo). Lähtökohtaisesti asiakkaalle myönnetään aina perustason palveluseteli. Erityistason palveluseteli voidaan myöntää saattohoitoa tarvitseville asiakkaille tai vaikeasti käytöshäiriöisille asiakkaille. Saattohoidon osalta erityistason setelin myöntäminen asiakkaalle vaatii lääkärin tekemän saattohoitopäätöksen. Vaikeasti käytöshäiriöisille asiakkaille erityistason palveluseteli myönnetään palveluohjauksen tekemän arvioinnin perusteella. Tehostetun palveluasumisen tuottajaksi hakeutuvan yrityksen on tarjottava sekä perustason että erityistason palvelua. Henkilöstölle tulee olla ohjeet saattohoidon toteuttamisesta sen eri vaiheissa.

2. Palvelusetelillä tuotettavan palvelun vähimmäisvaatimukset

2.1 Tilat, laitteet, välineet ja sijainti

Palveluntuottajan tarjoamien palveluiden ja tilojen tulee vastata Aluehallintoviraston/Valviran myöntämää toimilupaa.

- a) Liikkuminen koko asumisyksikössä on esteetöntä. Jos asumisyksikön tilat ovat useassa tasossa, tasojen välillä on hissi.
- b) Asukkaalla on käytössään esteetön henkilön käyttöön soveltuva oma huone ja WC-/pesutila, jossa on tarvittavat tukikahvat ja jonka oven saa suljettua ja tarvittaessa lukittua. Myös vuoteessa elävän asukkaan tulee päästä huoneesta ulos joko sängyllä tai tarvittavalla apuvälineellä esim. geriatrinen tuoli.
- c) Huoneissa on vähintään seuraava kalustus ja varustelu: korkeussäädettävä sänky, patja, vaatekaappi ja lukittava säilytysmahdollisuus. Sängyissä on nousutuki sekä laidat, jotka estävät asukkaan putoamisen sängystä. Laidat ovat nostettavissa ja laskettavissa. Asukkaalla on myös mahdollisuus kalustaa huone kokonaan tai osittain omilla kalusteillaan.
- d) Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarjota pariskunnille tarkoitettuja asuntoja vanhuspalvelulain mukaisesti.
- e) Omaiselle tulee olla saattohoitotilanteessa mahdollisuus yöpyä palvelutalossa asukkaan kanssa samassa huoneessa. Palveluntuottaja voi periä omaiselta kohtuullisen maksun yöpymisestä sekä tarjoamistaan aterioista.
- f) Asumisyksikössä on asukkaiden käyttöön yhteisiä tiloja ruokailua ja oleskelua varten. Tilat tukevat asiakkaan kunnan mukaista sosiaalista kanssakäymistä. Tiloissa on mahdollista järjestää aktiivisen arjen mahdollistavaa ja kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.
- g) Tilojen lämpötilan tulee olla säädettävissä vuodenaikaan nähden sopivaksi.
- h) Asumisyksikön tiloista on esteetön pääsy ulkoilemaan ja ympäristö on siisti. Myös muistisairaana turvalliseen ja esteettömään ulkoiluun on kiinnitettävä huomiota ja turvattava se esimerkiksi piha-alueen aitaamisella, jollei hoitohenkilöstön läsnäoloa voida turvata.
- i) Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Palveluntuottaja on nimennyt vastuuhenkilön ja vastaa em. kustannuksista itse.
- j) Asumispalveluyksikön hankintavastuulle kuuluvat asukkaiden yhteiskäytössä olevat apuvälineet sekä välineet, joiden käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden parantaminen.

Palveluntuottajalla tulee olla 20 asukasta kohden:

- Yksi henkilönostin sekä nostoliinoja
- Yksi pyörällinen suihkutuoli
- Ulkoilu- ja kuljetuskäyttöön 1 – 2 peruspyörätuolia
- 2 geriatrista tuolia (kallistettava selkänoja ja ylös nousevat jalkatuet)
- WC-istuimeen kiinnitettäviä korokkeita 5 kpl
- Noston ja siirron apuvälineitä (esim. talutusvyö, pyörähdyslevyt, liukulaudat, liukumatot)
- Keskiriskin painehaavaestotuotteita (esim. kantapäpäpehmuste, istuintyyny)

Lisäksi jokaisessa toimintayksikössä tulee olla vähintään yksi suihkupaari.

Palveluntuottajan itse hankkimien apuvälineiden huolto- ja puhdistusvastuu on palveluntuottajalla. Apuvälineiden laatu ja määrä tulee olla asukkaiden toimintakykyä ja hoitoisuutta vastaava niin, että ne mahdollistavat asukkaan hoitamisen elämän loppuun saakka. Palveluntuottaja ohjaa ja neuvoo asiakasta apuvälineiden käytössä ja tarvittaessa ohjaa niiden hankinnassa, sekä huolehtii, että apuvälineet ovat toimivia ja turvallisia.

Asumispalveluyksikön jokaisessa yksikössä/ryhmäkodissa on nimetty apuvälineistä vastaava työntekijä joustavan yhteistyön edistämiseksi apuvälinepalvelun ja palveluyksikön välillä.

2.2 Henkilöstö

- a) Tehostetun palveluasumisen asumisyksikössä on nimetty vastuuhenkilö, joka työskentelee yksikössä täysipäiväisesti. Vastuuhenkilöllä on vähintään ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto tai entinen vastaava opistotasoinen tutkinto. Soveltuvana tutkintona pidetään esimerkiksi sosionomin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan tutkintoa ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus hoiva- ja hoitotyöstä sekä kokemusta /koulutusta esimiestyöstä.
- b) Toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat palvelut.
- c) Toteutuneen henkilöstömitoituksen tehostetun palveluasumisen yksikössä, jolla on yhteiset toimitilat ja oma työvuorosunnittelu ja joka toimii yhden esimiehen alaisuudessa, on oltava vähintään 0,7 työntekijää asiakasta kohti viimeistään 1.4.2023. (Ajalla 1.1.-31.12.2021 vähintään 0,55 työntekijää ja 1.1.2022-30.3.2023 vähintään 0,6 työntekijää asiakasta kohti). Toteutunut henkilöstömitoitus tarkoittaa toimintayksikössä paikalla olevien välitöntä asiakastyötä tekevien 3 a §:ssä tarkoitettujen työntekijöiden työpanosta suhteessa toimintayksikössä kolmen viikon seurantajakson aikana olevien asiakkaiden määrään. Välillistä työtä ei oteta huomioon henkilöstömitoituksessa. (9.7.2020/565). Jos toimintayksikön tiloissa hoidettavana olevan iäkkään henkilön toimintakyky on alentunut siten, että hän tarvitsee huolenpitoa vuorokaudenajasta riippumatta, toimintayksikössä on oltava riittävästi henkilöstöä kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilöstömäärää suunniteltaessa on varmistettava mitoituksen joustavuus (mm. poissaolojen korvaaminen sijaisilla). Tarvittava hoito on turvattava kaikkina vuorokauden aikoina.
- d) Asumisyksikössä tulee olla sairaanhoitaja työssä arkisin.
- e) Jokaisessa työvuorossa yksikön lääkehoidosta vastaa vähintään lähihoitaja, jolla on voimassa oleva lääkelupa.
- f) Tukipalveluihin on varattava riittävä määrä henkilöstömitoitusta, joka ei sisälly hoitohenkilökunnan mitoitukseen. Vähimmäismitoitus on 0,1 työntekijää asukasta kohden tukipalvelutehtävissä.
- g) Hoitotyössä voi työskennellä yksi hoiva-avustaja 15 asukasta kohden.
- h) Hoitohenkilöstöllä tulee olla jokin tunniste, esimerkiksi nimineula, jossa on selkeästi merkittynä ammattinimike ja etunimi.

Mahdolliset lainsäädännön muutokset huomioidaan henkilöstön mitoituksessa ja koulutusvaatimuksissa. Keuruun kaupunki sitoutuu korvaamaan muutoksen aiheuttamat kulut valtion määrittelemän lisärahoituksen mukaisesti. Keuruun kaupunki tiedottaa asiasta tarkemmin lainsäädännön valmistelun edetessä.

2.3 Osaaminen

Henkilökunnan ammatillisen osaamisen on vastattava asukkaiden hoidon ja hoivan tarpeita niin, että asukasta ei tarvitse siirtää yksiköstä muulloin kuin hänen ollessaan sairaalahoidon tarpeessa.

Palveluntuottajan henkilöstö omaa taidot tehdä yhteistyötä asukkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä sekä hyvinvointi-, kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden toimijoiden sekä tilaajan kanssa.

Asumisyksikön henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito, ottaen huomioon henkilön työtehtävät. Asukkaiden hoitoon osallistuvilla tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikön henkilöstön ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä lakisääteisen täydennyskoulutuksen järjestämisestä. Toimintayksikössä tulee olla henkilöstön koulutussuunnitelma.

Hoitotyöhön osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla ”Turvallinen lääkehoito – Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen” (STM 2021:6) mukainen lääkehoidon osaaminen. Hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa olevat ensiapukoulutukset, lääkeluvat ja hygieniapassit.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että vaativampia sairaanhoidollisia tehtäviä varten yksikössä on riittävästi sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan koulutuksen saaneita työntekijöitä. Edellä mainitut laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt toimivat myös ammatillisina asiantuntijoina sairaanhoidollisissa tehtävissä yksikön muulle henkilöstölle.

Asumisyksikössä on mahdollisuus ja osaamista saattohoidon järjestämiseen. Saattohoidon järjestämisestä on kirjalliset saattohoito-ohjeet. Asumisyksikössä voidaan tilapäisesti lisätä hoitotyön resursseja hyvän hoidon varmistamiseksi.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Koulutukseen kuluva aika on palveluntuottajan työntekijöille työaika, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Yksikössä on laitevastaava, joka huolehtii terveydenhuollon laiterekisterin ylläpidosta ja hoitohenkilöstön riittävästä laiteosaamisesta (laiteajokortti).

2.4 Laadunhallinta

- a) Yksiköllä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma ja omavalvonnasta vastaava henkilö on nimetty siten kuin laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) edellyttää. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.
- b) Palveluntuottaja huolehtii asumisyksikössä asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Jokaisen asukkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.
- c) Asumisyksikön toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.
- d) Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.
- e) Asumisyksikön keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet on määritelty kirjallisesti.
- f) Asumisyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito suosituksia, sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita.

- g) Asumisyksiköllä on kirjallinen Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty. Lääkehoitosuunnitelma on lääkärin hyväksymä. Henkilöstön lääkehoidon osaamisesta ja myönnettyistä luvista on ajan tasalla oleva luettelo (Turvallinen lääkehoito-opas STM 2021:6).
- h) Yksiköllä on kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin. Hygieniasta vastaava henkilö on nimetty.
- i) Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asukkailta ja näiden läheisiltä. Tuloksia hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä.
- j) Tilaaja varaa itselleen oikeuden määrittellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottaja toteuttaa kyselyn ja toimittaa sen tulokset tilaajalle.
- k) Palveluntuottajan asumisyksikön vastuuhenkilö puuttuu jokaiseen asukasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytyksiä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti vanhustyön johtajalle.
- l) Palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelma ympäristöasioiden huomioimisesta palvelussa.

2.5 Hoitotyö ja päivittäistoiminnot asumisyksikössä

Tehostettu palveluasuminen on laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, ikäihmisten palvelujen laatusuositus STM 2020:29 ja Vanhuspalvelulaki). Lähtökohtaisesti asukas asuu tehostetun palveluasumisen yksikössä elämänsä loppuun saakka.

Palveluntuottaja huolehtii asukkaan ja/tai asukkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asukas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. KELA). Asukkaan raha- asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/käräjäoikeuden määräämä edunvalvoja. Palveluntuottaja avustaa tarvittaessa asukasta edunvalvonnan järjestämisessä. Palveluntuottaja avustaa asukasta tulotietojen toimittamisessa tilaajalle.

Palveluntuottaja vastaa asukkaan kuljetusten tilaamisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin ja huolehtii hänelle niihin tarvittaessa saattajan. Palveluntuottaja avustaa asiakasta liikkumisen järjestelyissä erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin (esimerkiksi vierailut omaisten luona, juhlat, teatteri ym. tilaisuudet, jotka tapahtuvat asumisyksikön ulkopuolella). Asukas vastaa kuljetuskustannuksista. Asukkaita hoidetaan suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti kuntouttavalla työotteella. Jokaiselle asukkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asukkaan RAI-arviointiin, jossa huomioidaan asukkaan omat voimavarat.

Palveluntuottaja huolehtii hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista. Suunnitelmassa huomioidaan asukkaan itsemääräämisoikeus sekä yksilöllinen osallistuminen palvelujen suunnitteluun. Omaiset otetaan mukaan suunnitelman tekemiseen. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään palvelut ja muut asukkaan arkea tukevat seikat sekä hoidon tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vastuuhoidajan aloitteesta aina asukkaan hoidon ja avuntarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Tilaajalla on oikeus osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämiseen.

Jokaisella asumisyksikön asukkaalla on koko ajan nimetty vastuuhoidtaja. Asukas ja tämän läheiset ovat tietoisia siitä, kuka vastuuhoidtaja on ja mitä vastuuhoidtajan tehtäviin kuuluu.

Asukkaiden läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asukkaisiin ja heillä on mahdollisuus saada hoitohenkilökunnalta ohjausta, jotta he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä hoitoon. Asumisyksiköllä on suunnitelma ja käytäntö siitä, kuinka usein ja millä tavoin omaisille tiedotetaan asukkaan asioista ja voinnista.

Asukkaat saavat elää tottumallaan päivärytmillä kuitenkin niin, ettei heidän terveytensä vaarannu. Iltatoimet

tulee suunnitella aloitettavaksi aikaisintaan klo 17.00 jälkeen, porrastetusti asukkaiden toiveiden mukaisesti klo 22 asti. Asukkailla tulee olla mahdollisuus päästä nukkumaan halutessaan myöhemmin. Iltavuorossa tulee olla toiminnallista ohjelmaa asukkaille.

Palveluntuottajalla on nimetty virikevastaava ja virikevastaavan tehtävät on kirjattu työntekijän tehtäväkuvaan. Viriketoiminnasta on laadittu kirjallinen vuosisuunnitelma. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti asukkailleen toiminnallisia ryhmiä ja/tai keskusteluryhmiä sekä viriketoimintaa päivittäin. Viriketoiminnan viikko-ohjelma kellonaikoinen tulee olla asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Päivittäin järjestettävä viriketoiminta dokumentoidaan niin, että järjestetty toiminta on tilaajan tarkastettavissa. Passiivinen tv:n katselu ja radion kuuntelu eivät ole viriketoimintaa.

Lisäksi asukkaille järjestetään juuri heidän tarpeilleen soveltuvia liikuntaryhmiä. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ja parantaa asukkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Kaikessa toiminnassa toteutetaan kuntouttavaa työtettä. Asukkaalla on mahdollisuus yhteisölliseen toimintaan omassa asumisyhteisössään. Asukkaiden niin toivoessa järjestetään asumisyksikössä myös asukkaiden uskontokunnan mukaisia hengellisiä tilaisuuksia. Asukkaat voivat osallistua virkistysohjelman, retkien sekä asumisyksikössä järjestettävien tapahtumien ja juhlien suunnitteluun ja järjestämiseen. Edellä mainittua toimintaa toteuttavat hoitajat sekä ulkopuoliset yhteistyötahot.

Ulkoilua toteutetaan säännöllisesti ja se dokumentoidaan. Sekä asukkaalla on hänen kuntonsa niin salliessa mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun tarpeen mukaisesti avustettuna, ulkoilusta kysyminen asiakkaalta, että ulkoilutus dokumentoidaan. Palveluntuottajalla on suunnitelma ulkoilutusten säännöllisestä toteutuksesta. Suunnitelmassa varmistetaan jokaisen asukkaan ulkoilutus vähintään kerran viikossa. Suunnitelmaan sisältyy määritelty ulkoiluttaja. Mikäli yksikössä on parvekkeet ja/tai terassit, on niiden käyttö mahdollistettava myös apuvälineitä käyttäville. Myös vuoteen siirtäminen terassille tai parvekkeelle on toivottavaa.

Asukas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa ja osallistua asumisyksikön askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin (esimerkiksi oman huoneen siivous, pöydän pyyhkiminen). Tarpeen mukaan huomioidaan hygieniamääräykset. Asukkailla on oltava mahdollisuus olla osallinen asumisyhteisössään toimintakyvystään riippumatta.

Omaisyyhteistyöstä on suunnitelma, jota toteutetaan yksikössä. Omaisilla on mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää asumisyksikön toimintaan, esimerkiksi perustettava omaisfoorumi, josta pidetään muistiota.

Asumisyksikössä järjestetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa tapaamistilaisuuksia asukkaiden omaisille (esim. omaisillat). Omaistenilloista pidetään muistiota, muistioon kirjataan osallistujat ja omaisten huomiot. Palvelun tilaaja kutsutaan tilaisuuksiin mukaan.

Palveluntuottajan järjestää asumisyksikköön vähintään kerran kuukaudessa kampaaja-, parturi- ja jalkahoitopalveluja. Asukas itse päättää, käyttääkö järjestettyjä palveluja. Edellä mainitut palvelut ovat asukkaan itsensä maksettavia.

2.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Palveluntuottaja vastaa asukkaiden perushoidosta sekä asukkaiden pitkäaikaisten sairauksien säännölliseen hoitoon kuuluvista toimituksista ja niiden seurannasta (esim. insuliinipistokset, verensokerimittaukset). Palveluntuottaja seuraa asukkaiden terveydentilaa ja reagoi muutoksiin.

Asukkaiden yksityisyys turvataan hoitotoimenpiteiden aikana.

- a) Perushoidolliset tehtävät:

- kokonaisvaltaisesta hygieniasta (hampaiden pesu/suun puhdistus 2 kertaa vuorokaudessa, ihonhoito, kynsien leikkaaminen, suihkussa käyminen jne.), wc-toimista, hiusten ja parran siisteydestä huolehtiminen
 - asianmukaisesta pukeutumisesta huolehtiminen
 - ravitsemuksesta huolehtiminen
 - terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus
 - hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta ja hankinnassa avustaminen, paikallinen hoitotarvikejakelu-ohjeistus huomioiden
 - apuvälineiden hankinta, käytön opastaminen, säätäminen asiakkaalle sopivaksi sekä apuvälineen siisteydestä huolehtiminen
 - jalkojen hoito
- b) Lääkehoitoon liittyvät tehtävät:
- palveluntuottajalla on lääkehoitosuunnitelma
 - lääkkeiden anto, lääkehoidon seuranta sekä arviointi
 - apteekkiasioiden hoito
 - reseptien uusimisesta huolehtiminen yhteistyössä apteekkien kanssa
 - tarvittavista seurannoista huolehtiminen
 - kontaktit omaan lääkäriin
- c) Erityistä perehdytystä vaativat ja/tai luvanvaraiset tehtävät:
- PKV-lääkkeiden antaminen
 - annosmuutokset lääkärin antamien ohjeiden mukaan
 - rokotteiden antaminen
 - injektioiden antaminen
 - lääkelistan ylläpito
 - kestopatentointi
 - suoniverinäytteen otto
 - laboratorionäytteiden tulosten alustava tulkinta
 - haavanhoitojen toteuttaminen ja hoidon vaikutusten seuranta lääkärin antaman ohjeen mukaan
 - ompeleiden poisto
 - korvien tutkiminen ja korvahuuhtelut
 - tarvittaessa suonensisäiset lääkehoidot, nesteytykset, ravitsemus

Palveluntuottaja vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta, näytteiden ottamiseen liittyvästä välineistöstä ja näytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi sekä kuljetuskustannuksista.

2.7 Ateriapalvelu

Palveluun ja sen hintaan kuuluu päivittäisen ruokailun järjestäminen sisältäen vähintään aamupalan, lounaan, päiväkahvin/välipalan, päivällisen ja iltapalan.

Ruokahuollossa sitoudutaan valtakunnalliseen ikäihmisten ravintosuositukseen (Ravitsemussuositukset ikääntyneille, Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010). Ruokahuollossa otetaan huomioon ravitsemusterapian, ruokapalvelun sekä hoito- ja lääketieteen näkökulmat. Aterioiden suunnittelussa varmistetaan asukkaalle riittävä ravinnonsaanti sekä ravinnon monipuolisuus ja terveellisyys.

Palveluasumisyksikössä on suunnitelma siitä, miten ravitsemuksesta huolehditaan ongelmatilanteissa kohderyhmä huomioiden:

- a) Palveluntuottaja on määritellyt menettelytavat, miten heikkokuntoisten asukkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti sekä ruokailussa tarvittava apu turvataan. Soseutetun ruoan monipuolisuuteen ja esteettisyyteen kiinnitetään huomiota.
- b) Asukkailla on mahdollisuus erikoisruokavalioihin esimerkiksi allergian (esim. laktoosi-intoleranssi, keliakia), diabeteksen tai kihdin vuoksi kuin myös uskonnollisista tai vakaumuksellisista syistä. Myös erityisruokavaliot ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
- c) Ateria-aikojen tulee jakautua tasaisesti noin kolmen tunnin välein huomioiden erityistarpeet, kuten energiatiheä ruokavalio.
- d) Asukkaiden yöpaasto on korkeintaan 10–11 tuntia. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus nauttia välipaloja myös myöhään illalla sekä yöllä.
- e) Asumisyksikössä mitataan ja seurataan asukkaiden ravitsemusta ja painoa. Päivittäinen energiansaanti on vähintään 1500 kcal (6,5 MJ). Tehostettua ruokavaliota järjestetään tarvittaessa (esim. runsasenerginen ravinto). Seuranta dokumentoidaan.
- f) Asukkaat ruokailevat ensisijaisesti yhteisissä tiloissa. Asukkaan voinnin vaatiessa ruoka tarjoillaan asukkaan omaan huoneeseen.
- g) Ruokalistat (4-6 viikon kierto) laaditaan ennakkoon ja ne ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokalistoissa huomioidaan perinneruoat ja vuodenaikojen vaihteluun kuuluvat sesonkiruoat. Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Asukkaat voivat osallistua ruokalistojen suunnitteluun ja heidän toiveitaan toteutetaan. Lounas tai päivällinen eivät saa toistuvasti viikon ruokalistalla olla puuroja tai vellejä.
- h) Palveluntuottaja kerää asukkailta säännöllisesti palautetta ruoasta ja hyödyntää sitä ateriapalvelun kehittämisessä.
- i) Ruoan kanssa tekemisissä olevalla henkilökunnalla on elintarvikelain edellyttämä hygienia-passi.
- j) Palveluntuottajalla on ohjeistus hygieniasta (mm. käsihygienia). Elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma on tehty ja hyväksytty. Suunnitelma on nähtävillä asumisyksikössä.

2.8 Tukipalvelut

Tukipalvelu sisältää yksikössä tehtävät kodinhoidolliset tehtävät: siivous, pyykinpesu (tavallinen konepesu), keittiötyö jne.

- a) Palveluntuottaja voi tarjota vuode- ja liinavaatteet, mutta asukkailla on mahdollisuus käyttää myös omia. Palveluntuottaja vastaa kaikkien tavallisen konepesun kestävien tekstiilien (esim. liina- ja käyttövaatteet, matot, verhot) pesusta kustannuksellaan. Palveluntuottaja sopii asukkaan tai hänen asianhoitajansa kanssa tavallisesta konepesusta poikkeavaa pesua vaativien tekstiilien pesusta/huollosta ja kustannuksista. Palveluntuottaja huolehtii, että asukkailla on aina käytettävissä puhtaita käyttövaatteita. Palveluntuottaja merkitsee tarvittaessa asukkaiden liina- ja käyttövaatteet. Palveluntuottaja huolehtii, että käytössä olevat tekstiilit vastaavat paloviranomaisen voimassa olevia määräyksiä.

- b) Palveluntuottaja huolehtii asukashuoneiden päivittäisestä siisteydestä. Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, joka on asumisyksikössä asukkaiden ja omaisten nähtävillä. Siivoussuunnitelmassa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla on riittävä osaaminen. Asumisyksikön yhteisten tilojen sekä asukashuoneiden yleisilme on siisti. Asukkaat voivat osallistua toimintakykynsä mukaisesti siivoukseen huomioiden kuntouttavan työotteen.
- c) Siivoukseen kuuluvat tarvittavat aineet ja välineet, ylläpito- ja viikkosiivous. Asumisyksikössä päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä. Hoitotoimenpiteiden yhteydessä tarkistetaan, että asukashuone on kunnossa, pyyhitään tahrat, viedään roskat ja oiotaan tekstiilit sekä otetaan roskat lattioilta.
- d) Asukashuoneen viikkosiivous sisältää imuroinin, lattioiden kosteapyyhinnän, mattojen tuuletuksen 2 x kk, hygieniatilojen perussiivouksen sekä asunnon yleisestä järjestyksestä huolehtimisen. Suursiivous on kerran vuodessa tapahtuva perusteellinen siivous, johon sisältyy vaate- ja keittiökaappien sekä parveketilan puhdistus ja järjestäminen sekä ikkunoiden ja parvekelasien pesu.
- e) Palveluntuottaja vastaa yleisistä, hoito- ja kulutustarvikkeiden riittävästä ja säännöllisestä hankinnasta kustannuksellaan (esim. peseutumustuotteet, perusihohoitoet, wc-paperi, roskapussit, pyykinpesuaine).
- f) Erityiset henkilökohtaiset hygieniatarvikkeet ja lyhytaikaiseen tarpeeseen (alle kolme kuukautta) liittyvät hoitotarvikkeet asukkaat kustantavat itse. Asukkaan pitkäaikaiseen hoitoon liittyvät hoitotarvikejakelun hoitotarvikkeet, kuten vaipat, katetrit ja haavanhoitotuotteet, määräytyvät omavastuun ja ilmaisjakelun osalta, kulloinkin terveydenhuollon hoitotarvikejakelun voimassa olevan ohjeen mukaisesti. Tilaaja toimittaa ohjeen palveluntuottajalle.
- g) Palveluntuottaja vastaa muuttosiivouksesta asiakaan vaihtumisen yhteydessä.

2.9 Turvallisuus

- a) Asukas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta henkilökohtaisesti.
- b) Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista seuraavissa tilanteissa: huonomuistisen asukkaan turvallisuuden varmistaminen, kaatumavaaraasukkaan tunnistaminen, puuttuminen asukkaan kaltoin kohteluun, asukkaan liikkumisvapauden rajoittaminen sekä toimiminen muissa erityistilanteissa (esim. evakuointi, ensiapu, väkivalta tai kadonneen asukkaan etsintä). Asumisyksikön henkilökunta harjoittelee tilanteissa toimimista säännöllisesti. Harjoitukset ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- c) Asumisyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä palo- ja pelastussuunnitelma. Asumisyksikön henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Turvallisuusselvitys on tehty ja asumisyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön ja siinä on kartoitettu sisäiset ja ulkoiset uhkat. Palveluntuottaja ilmoittaa tilaajalle tapahtuneet hälytykset ja niistä aiheutuneet seuraamukset.
- d) Palveluntuottajalla on hoitajakutsujärjestelmä (hälytyspainike, turvaranneke, puhelimen yhteydessä oleva hälytysmahdollisuus, kulunvalvonta tai riittävä muu järjestely). Järjestelmä laitteineen sisältyy tarjottavan palvelun hintaan kuten myös hälytysten perusteella tapahtuvat auttamiskäynnit. Hoitajakutsuhälytyksen tullessa hoitajan on välittömästi käytävä tarkistamassa asukkaan tilanne.
- e) Asukkaiden hoidontarpeeseen perustuva kahden autettavuus on turvattava kaikkina vuorokaudenaikoina.
- f) Seuraavaan työvuoroon saapuva hoitohenkilökunta saa asukasraportin vuoron alkaessa.
- g) Yöhoitaja kiertää asumisyksikössä asukkaiden kunnon ja toimintakyvyn edellyttämällä tiheydellä ja kirjaa kierroksista syntyneet havainnot. Asukkaiden hoivan- ja hoidontarve sekä tilat määrittelevät tarvittavien yöhoitajien määrän.

- h) Palveluntuottaja pitää asumisyksikön piha-alueet turvallisina ja kulkureitit esteettöminä.
- i) Palveluntuottaja huolehtii riskikartoitusten säännöllisestä tekemisestä. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- j) Palveluntuottajalla on kiinteistöä ja irtaimistoa sekä omaa toimintaansa koskeva kattava ja voimassa oleva vakuutus. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus henkilö- ja esinevahinkojen varalta. Palveluntuottajien tulee ohjeistaa asiakkaita ottamaan kotivakuutuksen.
- k) Palveluntuottaja on osa vanhuspalveluiden valmiussuunnitelman mukaista toimintaa kriisitilanteissa.
- l) Palveluntuottaja noudattaa Keuruun kaupungin Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelman ohjeita.

3. Vaadittava raportointi ja valvonta

- a) Palveluntuottaja toimittaa Keuruun kaupungille pyydettyä tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen.
- b) Keuruun kaupungilla on oikeus tehdä valvonta- /auditointikäyntejä.
- c) Palveluntuottaja raportoi valvontakäynnin yhteydessä asumisyksikön henkilöstön määrän ja koulutuksen sekä voimassaolevat lupatodistukset.
- d) Palveluntuottaja tekee asiakkaiden RAI-arvioinnin vähintään kaksi kertaa vuodessa tilaajan ilmoittamana ajankohtana. Tiedot ovat tilaajan käytössä.

4. Tietojärjestelmävaatimukset, kustannukset ja kirjaaminen

Palveluntuottaja on velvollinen käyttämään sertifioitua asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmää, johon asiakkaan hoidossa syntyvät asiakastiedot kirjataan.

Palveluntuottajalla tulee olla järjestelmä tai kirjattu toimintatapa poikkeamatilanteiden dokumentointia varten ja menettelytavat poikkeamien käsittelyyn.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Koulutukseen kuluva aika on palveluntuottajan työntekijöille työaikaa, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen sekä tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottaja kirjaa hoitotyöhön liittyvät asiakastiedot ja työsuoritteet sertifioituun asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmään. Asiakastyön kirjaaminen tehdään tilaajan toimintaohjeiden ja periaatteiden mukaisesti (Keuruun kaupungin vanhuspalveluiden kirjaamisohje), lainsäädännön vaatimuksia noudattaen. Palveluntuottaja noudattaa palvelusetelitoimintaan liittyviä Keuruun kaupungin tietoturva-, turvallisuus- ja käyttöehtoja.

4.1 RAI -arviointimenetelmä

Keuruun kaupunki toteuttaa tällä hetkellä tehostetun palveluasumisen asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin RAI -menetelmällä (Resident assessment instrument, jatkossa ”RAI menetelmä” ja siihen perustuva ”RAI -arviointi”). RAI -menetelmä on vanhusasiakkaiden hoidon tarpeen ja laadun sekä kustannusten arviointi- ja seurantajärjestelmä.

Keuruun kaupunki toteuttaa palveluntuottajan RAI käyttäjätunnusten ylläpidon, sekä RAI ohjelman taustojen rakentamisen ohjelmaan sekä ylläpidon palveluntuottajan asiakkuuksien osalta. Palveluntuottajan on itse velvollinen huolehtimaan asiakkuuksien ulos- /sisään kirjaukset ym.

Asumisyksiköissä tehdään arviointi palveluntuottajan toimesta vähintään 6 kuukauden välein. RAI -arvioinneista kertyvän aineiston tiedot menevät Terveyden – ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) puolivuositain automaattisesti.

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilökuntansa RAI -arviointiosaamisesta ja kouluttamisesta. RAI:n käyttöön liittyvää peruskoulutusta on saatavilla maksuttomana THL:n sivuilta. Keuruun kaupunki järjestää RAI:n käyttöön liittyviä koulutuksia, joihin on sovitusti mahdollisuus osallistua. Muutoin henkilökunnan RAI -koulutuksesta vastaa palveluntuottaja. RAI-arvioinnin tulokset ovat tilaajan käytettävissä. Jyväskylän kaupunki seuraa RAI -arviointien ajantasaisuutta ja luotettavuutta.

5. Oikeusohjeet

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomaismääräysten ja -ohjeistusten palvelun tarjoamiselle asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään.

Palvelun tarjoamista ohjaavat mm. seuraavat keskeiset säännökset ja laatusuositukset:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja -asetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Pelastuslaki (379/2011) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011)
- Elintarvikelaki (23/2006)
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Kielilaki (423/2003)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM 2020:29)
- Valtion ravitsemusneuvottelukunnan ravitsemussuositukset ikääntyneille (2010)

6. Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuuosuudet

- **Palvelusetelin vuorokausihinta** = Perusturvalautakunnan vahvistama hinta (€/vrk) perustason ja erityistason palveluseleille.
- **Tulosidonnainen omavastuuosuus** = Nettotulojen perusteella asiakkaalle määräytyvä, hinnaltaan sama kuin kaupungin omissa yksiköissä laskettava asiakasmaksu.
- Palveluntuottaja laskuttaa tulosidonnaisen omavastuuosuuden asiakkaalta.
- **Omavastuuosuus** = Asiakkaalle laskettu tulosidonnainen omavastuuosuus + mahdollinen palveluntuottajan vuorokausihinnan ja perusturvalautakunnan vahvistaman palvelusetelin vuorokausihinnan välinen erotus. Palveluntuottaja laskuttaa koko omavastuuosuuden asiakkaalta.
- **Asiakaskohtainen palvelusetelin arvo** = Palvelusetelin vuorokausihinnasta vähennetään asiakkaan tulosidonnainen omavastuuosuus.
- Keuruun kaupunki maksaa asiakaskohtaisen palvelusetelin arvon palveluntuottajalle.
- **Palveluntuottajan vuorokausihinta** = Palveluntuottajan palvelustaan määrittelemä vuorokausihinta. Mikäli palveluntuottajan vuorokausihinta on korkeampi kuin kaupungin määrittämä palvelusetelin vuorokausihinta, asiakas maksaa erotuksen omavastuu osuutena.

Jokaiselle tehostetun palveluasumisen asiakkaalle lasketaan asiakaskohtainen palvelusetelin arvo ja siitä tehdään muutoksenhakukelpoinen päätös. Palveluseteli on vuorokausikohtainen. Arvo muodostuu hoitotasoon sidotun palvelusetelin vuorokausihinnan ja asiakkaan tulosidonnaisen omavastuuosuuden erotuksesta. Tulosidonnainen omavastuuosuus lasketaan samalla tavoin kuin vastaavan kunnallisen palvelun asiakasmaksu. Perusturvan toimialan asiakasmaksut vahvistetaan vuosittain perusturvalautakunnassa.

Omavastuuosuus on enintään 85 prosenttia asiakkaan kuukausituloista, joista on tehty asiakasmaksulaissa säädetty vähennykset. Jos asiakas on välittömästi ennen tehostetun palveluasumisen alkamista elänyt yhteistaloudessa avioliitossa tai avoliitossa ja hänen tulonsa ovat suuremmat kuin puolison tulot, maksu määräytyy puolisojen yhteenlaskettujen kuukausitulojen perusteella. Tällöin omavastuu on enintään 42,5 prosenttia puolisojen yhteenlasketuista kuukausituloista, joista on tehty laissa määritellyt vähennykset. Jos kuitenkin kumpikin puolisoista on pitkäaikaisessa tehostetussa palveluasumisessa, kummallekin määritellään omavastuu omien kuukausitulojen mukaan.

Asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön jää käyttövara, joka on vähintään 164 euroa kuukaudessa.

Kuukausituloina otetaan huomioon asiakkaan jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut tulot ennakonpidätyksen ja ennakonkannon jälkeen tulonhankkimisesta aiheutuneilla kustannuksilla vähennettynä ja verosta vapaat tulot sekä laskennallinen metsätulo. Jos maksu määräytyy asiakkaan ja tämän puolison yhteenlaskettujen kuukausitulojen perusteella, kuukausitulona otetaan lisäksi huomioon puolison vastaavat tulot.

Tulona ei oteta huomioon tuloverolain (1535/1992) 92 §:ssä tarkoitettuja verovapaita sosiaalietuuksia lukuun ottamatta vammaistukea ja eläkettä saavan hoitotukea. Eläkettä saavan hoitotuen osana maksettavaa veteraanilisää ei oteta tulona huomioon. Tulona ei oteta huomioon myöskään lapsen elatuksesta annetun lain 4 §:ssä tarkoitettua lapsen elatusapua.

Jatkuvat tai vuosittain toistuvasti saadut apurahat ja tunnustuspalkinto otetaan tuloina huomioon siltä osin kuin ne säädetään veronalaiseksi tuloksi tuloverolain 82 §:n 2 momentissa.

Jos asiakkaan tai hänen puolisonsa tulot vaihtelevat, kuukausitulona otetaan huomioon viimeksi kuluneiden 12 kuukauden keskimääräinen kuukausitulo.

Tuloista tehtävät vähennykset:

- 1) asiakkaan suoritettavaksi vahvistettu elatusapu sekä hänen tosiasiallisista perhesuhteistaan johtuvat muut vastaavat kustannukset;
- 2) avopuolisoiden yhteistalouden purkamisesta annetussa laissa (26/2011) tarkoitettu pesänjakajan tai tuomioistuimen määräämä hyvitys, joka hänen on suoritettava rahana;
- 3) kiinteistön luovutuksen yhteydessä määrääjäksi tai elinkaudeksi pidätetty etuus, joka hänen on suoritettava rahana;
- 4) tuomioistuimen tai holhousviranomaisen hänelle määräämän edunvalvojan palkkion perusmaksu, jonka suuruudesta säädetään holhustoimesta annetun lain (442/1999) 44 §:n 5 momentin nojalla sekä edunvalvontavaltuutuksesta annetun lain (648/2007) 22 §:ssä tarkoitettu valtuutetun palkkio, kuitenkin enintään edellä tarkoitettujen edunvalvojan palkkion perusmaksun suuruisena.

Edellä 1 kohdasta poiketen elatusapua ei vähennetä, jos elatusavun saajana on asiakkaan aviopuoliso, jonka kanssa asiakas on elänyt yhteistaloudessa välittömästi ennen pitkäaikaisen perhehoidon, pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen tai pitkäaikaisen laitoshoidon alkamista.

Lisäksi tuloista vähennetään asiakkaan todelliset asumismenot ennen pitkäaikaiseen tehostettuun palveluasumiseen, pitkäaikaiseen perhehoitoon tai pitkäaikaiseen laitoshoittoon siirtymistä seuraavasti:

- 1) omistusasunnosta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset kulut viimeisten kuuden kuukauden ajalta;
- 2) vuokra-asunnon vuokra ja muut asumisesta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset kulut asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) 52 §:ssä tarkoitettua vuokralaisen irtisanomisajalta;
- 3) asumisoikeusasunnon asumisoikeusasunnoista annetun lain (650/1990) 16 §:ssä tarkoitettu käyttövastike ja muut asumisesta aiheutuvat välttämättömät ja kohtuulliset kulut kolmelta kuukaudelta.

Tuloista tehtävien vähennysten huomioiminen edellyttää tositteiden esittämistä.

Kuukausituloista vähennetään kohtuulliset asumismenot, joita pitkäaikaisesta tehostetusta palveluasumisesta aiheutuu. Asumismenoista vähennetään valtion varoista maksettava asumistuki.

Lisäksi tuloista vähennetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettujen terveydenhuollon ammattihenkilön määräämien lääkkeiden, kliinisten ravintovalmisteiden ja perusvoiteiden kustannukset, joihin asiakas on oikeutettu saamaan korvausta sairausvakuutuslain nojalla. Lääkekustannukset vähennetään asiakkaan tai hänen edustajansa antaman selvityksen perusteella maksun määräämisen perusteena olevista tuloista asiakkaalle aiheutuvien lääkekustannusten mukaan, kuitenkin enintään sairausvakuutuslain 5 luvun 8 §:ssä tarkoitettua vuosiomavastuun suuruisena. Muiden kuin sairausvakuutuslain mukaan korvattavien lääkkeiden, kliinisten ravintovalmisteiden ja perusvoiteiden kustannukset vähennetään asiakkaan tai hänen edustajansa hakemuksesta siltä osin kuin lääkemääräyksen tehnyt terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut ne asiakkaan terveydelle tarpeelliseksi.

Mikäli palveluntuottajan ilmoittama vuorokausihinta on suurempi kuin perusturvalautakunnan vahvistama palvelusetelin vuorokausihinta, asiakas maksaa näiden erotuksen tulossidonnaisen omavastuuosuutensa lisäksi.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskuttaman omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Keuruun kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Palvelusetelin arvoa on korotettava säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevan päätöksen tekee vanhustyön johtaja.

Palvelusetelin arvo ikääntyneiden tehostetussa palveluasumisessa 1.7.2021 alkaen

1. Tehostetun palveluasumisen perustaso
104,00 €/vrk vähennettynä tulosidonnaisella omavastuuosuudella
2. Tehostetun palveluasumisen erityistaso
119,00 €/vrk vähennettynä tulosidonnaisella omavastuuosuudella

6.1 Palvelusetelin vuorokausihinnan muutos

Perusturvalautakunta vahvistaa palvelusetelien vuorokausihinnat vuosittain joulukuun kokouksessa. Asiakaskohtaiseen palvelusetelin arvoon sekä tulosidonnaiseen omavastuuosuuteen voi tulla muutoksia, jos perusturvalautakunnan vahvistamat asiakasmaksut, asiakkaan tulot tai asiakkaan maksama vuokra muuttuvat. Kaikissa edellä mainituissa tapauksissa tehdään asiakkaalle uusi päätös. Palvelusetelin arvoon vaikuttaa myös, jos asiakkaan palvelusetelin taso muuttuu.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Käytännössä asiakas voi hakea tulosidonnaiseen omavastuuosuuteensa maksunalennusta, kuten Keuruun kaupungin asiakasmaksujen voimassa olevassa soveltamisohjeessa on kuvattu. Asiasta tehdään päätös.

6.2 Palveluntuottajan ilmoittaman hinnan tarkistaminen

Palveluntuottaja voi halutessaan tarkistaa Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin vuorokausihintaa kerran kalenterivuodessa. Ilmoitus hinnan korotuksesta on tehtävä edellisen vuoden syyskuun loppuun mennessä Keuruun perusturvalautakunnalle. Palvelusetelituottajan tulee informoida asiakasta mahdollisista vuokrien korotuksista ja vuorokausihinnan korotuksen vaikutuksista omavastuuosuuteen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vuokrien korotukset myös Keuruun kaupungille ennen vuokrien korottamista.

7. Palvelusetelin laskutus ja keskeytyssäännöt

Palvelusetelin fyysinen muoto

Palveluseteli on painettu A4 kokoinen lomake, johon on kirjattuna asiakkaan nimi, henkilötunnus, palvelusetelin arvo ja käyttötarkoitus, palvelusetelin voimassaoloaika ja päätös, johon palveluseteli perustuu.

Palveluseteliin varataan tila, johon palveluntuottaja merkitsee yrityksen nimen, palvelun järjestämisen ajankohdan ja tila, johon asiakas voi allekirjoituksellaan varmentaa palvelun saamisen.

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskusta tulee ilmetä seuraavat asiat:

- laskun antamispäivä
- laskun loppusumma ja eräpäivä
- palvelun antajan virallinen yrittäjärekisterissä oleva nimi, osoite ja Y-tunnus
- perusteet arvonlisäverottomuudelle
- asiakkaan henkilötiedot
- erittely laskutettavista palveluista ajankohtineen (voi olla laskun liitteenä)

Lasku osoitetaan:

Keuruun kaupunki

Ostoreskontra / Tehostettu palveluasuminen

Multiantie 5, 42700 Keuruu

Sähköisessä laskutuksessa OVT-tunnus on 003702083882 ja välittäjä-tunnus on 003703575029.

Verkkolaskuoperaattori on CGI Suomi Oy.

Laskuun liitetään palvelusetelit, joissa tiedot palvelun järjestämisen ajankohdasta ja asiakkaan tai hänen edustajansa allekirjoittama varmennus, että palvelu on saatu. Palvelusetelillä annettu palvelu voidaan varmentaa myös erillisellä koontilomakkeella.

Lasku tulee esittää viimeistään kuukauden kuluttua palvelusetelin voimassaolon päättymisestä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta tulosidonnaisen omavastuusuuden ja mahdollisen omavastuusuuden sekä tilaajalta palvelusetelin arvon kuukausittain jälkikäteen. Laskutuksen perusteena on tilaajan tekemä palvelu- ja maksupäätös sekä laaditut laskutussäännöt, joiden perusteella tuottaja kirjaa mahdolliset keskeytykset ja muodostaa laskuviitteen.

Kaupunki maksaa palvelusetelin asiakkaan palvelukodista poissaolon ajalta viideltä kokonaiselta kalenterivuorokaudelta.

8. Palvelusetelin yleiset perusteet

8.1 Säädosperusta

Palvelusetelin käyttöä ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveystalvuluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveystalvuluissa. Palveluseteliä käyttävällä kuntalaisella on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi asiakkaan palvelusta sovittaessa. Palvelusetelin käyttämisestä sovitaan kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välisellä sopimuksella.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelujen käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

8.2 Määritelmät

Palvelusetelilaissa tarkoitetaan

- 1) **asiakkaalla** sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3§: 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2§:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta
- 2) **palvelusetelillä** järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antamat kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti
- 3) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain (710/1982) 3a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (1201/2020) 10b-10d §:ssä säädetyllä tavalla.
- 4) omavastuusuudella sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

8.3 Palvelusetelipalvelut

Kunta

- päättää niistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä
- hyväksyy ne yksityiset palvelun tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä
- pitää luetteloa hyväksymistään palvelun tuottajista; tiedot palvelun tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla www.keuruu.fi ja muulla soveltuvalla tavalla

- kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista

8.4 Palveluntuottajaksi hyväksyminen

Vanhustyön johtaja hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Palvelujen tuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palvelun tuottajat ilman kilpailutusta. Palvelujen tuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille ovat:

hyväksyä voidaan palvelun 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 vastuuvakuutus käytäntöä
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen (STVOL 4§)
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta (Asiakaslaki, Potilasoikeuslaki, Julkisuuslaki)

8.5 Asiakkaan asema

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Asiakaslaki (812/2000) määrittelee ne viranomaiset ja yksiköt, jotka ovat velvollisia antamaan hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Keuruun perusturvalla on tekninen käyttöyhteys Kelan tietojärjestelmään.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla.

Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Jos viranhaltija on arvioinut, että asiakas tarvitsee ei-kiireellisiä palveluita, kunnan on järjestettävä palvelut voimavarojensa puitteissa.

Kun asiakas saa päätöksen palvelusetelin myöntämisestä ja päätöksen mukaisen määrän palvelusetelitä, hän voi valita palveluntuottajan kunnan hyväksymien tuottajien joukosta ja tehdä sopimuksen tuottajan kanssa. Asiakas voi ostaa tuottajalta palvelusetelissä mainitun palvelun palvelusetelin voimassaolon aikana. Palveluseteliä ei voi säästää ja käyttää jonakin muuna ajanjaksona yli arvioitun hoidontarpeen. Palveluseteliä ei myöskään voi siirtää toiselle.

Mikäli asiakas on tehnyt palveluntuottajan kanssa sopimuksen palveluiden tuottamisesta palvelusetelillä, asiakas voi irtisanoa sopimuksen ja ilmoittaa tästä palveluohjaajalle tai vanhustyön johtajalle. Tällöin asiakas ohjataan toisen palveluntuottajan asiakkaaksi tai muulla tavalla järjestettävien palveluiden piiriin.

8.6 Palvelusetelin soveltaminen Keuruulla ikääntyneiden tehostettuun palveluasumiseen

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 21§ 1 mom 4 mukaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen hankkimiseen yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan ylläpitämästä palvelukodista.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää

- 65-vuotta täyttäneelle henkilölle tai
- erityisin perustein nuoremmalle henkilölle, jonka on arvioitu olevan tehostetun palveluasumisen tarpeessa.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli voidaan myöntää perusturvan talousarvion käyttösuunnitelmassa ko. tarkoitukseen vahvistetun määrärahan puitteissa.

8.7 Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi

Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi tehdään palvelusetelillä myönnettävien palveluiden osalta samalla tavalla kuin muulla tavoin järjestetyn tehostetun palveluasumisen osalla tehdään. Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Tehostettua palveluasumista haetaan ottamalla yhteyttä palveluohjaajaan tai vanhustyön johtajaan.

puhelinnumerot:

- 0400 405 755

- 040 7616 308

sähköposti: vanhuspalvelut@keuruu.fi

Hakija voi olla palvelun tarvitsija tai hänen edustajansa kuten lähiomainen tai edunvalvoja.

Palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI- toimintakykymittaria sekä tarvittaessa konsultoidaan hoitavaa lääkärinä tai muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja.

Palvelusetelin myöntämisestä tehostetun palveluasumisen osalta Keuruulla päättää palveluohjaaja tai vanhustyön johtaja noudattaen lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Vuonna 2013 voimaan tulleen lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista myötä kaikilla iäkkäillä henkilöillä on oikeus päästä kunnan järjestämään arviointiin, jossa käydään yksilöllisesti läpi asiakkaan palvelutarve. Kunnan on järjestettävä palvelujen tarvearviointi viipymättä yhteydenoton jälkeen.

8.8 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

8.9 Suhde sairausvakuutuskorvaukseen

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

8.10 Palvelusetelillä järjestettävien palveluiden arvonlisäverotus

Keuruulla palveluseteli myönnetään sosiaalihuoltolain mukaisen ympärivuorokautisen tehostetun palveluasumisen hankkimiseen. Palveluntuottajaksi hyväksytään vain tuottajat, jotka on merkitty yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) tarkoittamaan rekisteriin. Näin ollen palvelusetelillä hankittu palvelu on arvonlisäverotonta. Mikäli palveluntuottajan asiakkaalta laskuttama omavastuusuus sisältää arvonlisäveroa, se jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus.

8.11 Valitusoikeus ja muutoksenhaku

Tulonsidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Kirjallinen oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista perusturvalautakunnalle.

Perusturvalautakunnan oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Asiakkaalla on oikeus myös asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen sekä potilaanoikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen.

8.12 Kuluttajan suoja

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimus-oikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Sovellettavia säännöksiä kuluttajan suojan kannalta ovat kuluttajansuojalain 2 luvun 1§:n markkinointia koskevat säännökset, kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun sopimuksia koskevat säännökset sekä mahdollisesti myös kuluttajansuojalain 5 luvun kuluttaja-kauppaa koskevat säännökset.

Koska palvelun tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden säännökset, voi asiakas saattaa kyseistä sopimusta koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

8.13 Palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset

Palveluohjaaja tai vanhustyön johtaja tekee asiakkaalle palvelusetelipäätöksen muutoksenhakuohjeineen. Asiakkaalle tehdään myös hoito- ja palvelusuunnitelma, jollei asiakkaan palvelun tai hoidon tarve ole luonteeltaan tilapäistä.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun sisällöstä ja määrästä viranhaltijan tekemän päätöksen pohjalta. Kirjallinen sopimus on suositeltava. Jos asiakas haluaa ostaa kunnan myöntämän palvelun lisäksi itse lisää palvelua, palvelun tuottajan on tehtävä siitä asiakkaan kanssa erillinen kirjallinen sopimus.

Vanhustyön johtaja tarkistaa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajiksi haluavien tiedot ja hyväksyy palveluntuottajat hallinnollisella päätöksellä. Palveluiden hinnat ja niiden voimassa oloajat, palveluiden sisältö ja irtisanomisajat sekä muut ehdot määritellään tarvittaessa kunnan ja palveluntuottajan välisessä puitesopimuksessa. Asiakkaan ostaessa palveluita ehdot ovat puitesopimuksessa sovitun mukaiset. Palveluntuottajan palveluista perittävät hinnat on nähtävänä Keuruun kaupungin internet -sivulla www.keuruu.fi.