

Palvelusetelisääntökirja

Palvelukohtainen osa:

Säännöllinen kotihoito

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2024 alkaen

Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajan velvollisuudet.....	3
2	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat.....	3
3	Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus.....	3
4	Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	4
5	Palvelun sisältövaatimukset.....	5
6	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	6
7	Laadun valvonta ja raportointi.....	6
8	Hyvinvointialueen antamat tiedot palvelun tuottajalle.....	8
9	Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	8
10	Palveluiden laskutus.....	9
11	Asiakkaan maksuosuuden määrittely.....	9
12	Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen ..	10
13	Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen sopimusehdot.....	10
14	Tietojärjestelmät	11
	LIITE 1 Maksutaulukko	12

1 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palvelusetelin tuottajaa koskevat palvelusetelisääntökirjan yleisen osan vaatimusten ja velvollisuuksien lisäksi palvelusetelikohtaiset velvollisuudet sekä vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

2 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 19 a § ja terveydenhuoltolaki 25 §). Palvelutoiminnan tulee kotihoidon osalta perustua voimassa olevaan sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (esim. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29).

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat tarvitsevat palveluja vähintään kerran viikossa. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii hyvin toteutuakseen pääsääntöisesti päivittäisesti tai useita kertoja viikossa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tarjotulla palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja sujuvaa arkea. Palvelulla tuetaan asiakasta henkilökohtaisissa toimissa ja sairauden hoidossa.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin ja sitä myönnetään henkilöille, jotka täyttävät Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevat säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteet. Asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

3 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus

Säännöllistä kotihoitoa koskeva palvelusetelipäätös on voimassa pääsääntöisesti 6–12 kuukautta, jonka jälkeen viimeistään palvelutarvetta arvioidaan uudestaan.

Palvelusetelipäätöksestä ilmenee palvelun sisältö ja voimassaoloaika. Asiakkaan palvelutarpeen päättyessä palveluseteli on voimassa tarpeen päättymispäivään.

4 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan palveluksessa on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat kotihoidon palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn edellyttämää palvelun tarvetta ja joka turvaa heille laadukkaat kotiin annettavat palvelut.

Kotihoidossa työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammattihenkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetuksen 564/1994 mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (817/2015 ja asetuksen 153/2016) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee todentaa käydyt koulutukset tarvittaessa hyvinvointialueelle. Henkilökunnan tehtäväkuvat tulee olla määritelty. Henkilökunnalta edellytetään myös riittävää suomen kielen taitoa. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2021) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito, STM 2021).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä tukevista työtavoista.

Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä tulee olla hygieniapassi.

Palveluntuottaja noudattaa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n säädöksiä rokotussuojasta.

Henkilöstö on jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan tarvittaessa kaikkina viikon päivinä ja vuorokauden aikoina, jolloin heille palveluja on sovittu annettavan.

Henkilöstön kelpoisuuksia tarkastaessa hyvinvointialue noudattaa annettuja lakeja ja täydentävänä kulloinkin voimassa olevia suosituksia (esimerkiksi laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 jatkossa tässä asiakirjassa vanhuspalvelulaki, STM:n Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi). Hyvinvointialue voi seurata

henkilöstön riittävyttä ja sijoittumista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman tai muulla haluamallaan seurantatavalla.

Palveluntuottajalla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Toimintaa on johdettava siten, että se tukee laadukasta asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta, asiakkaan toimintakykyä tukevan työotteen edistämistä, eri viranomaisten ja ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystalan korkeakoulututkinto tai vastaava aiempi tutkinto, riittävä johtamistaito sekä kokemusta vastaavista tehtävistä.

Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, tämän omaisen ja läheisten, hyvinvointialueen eri toimijoiden ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa alan valtakunnallista, yleissitovaa työehtosopimusta. Koko henkilöstöllä tulee olla voimassa olevat työsuopimukset. Henkilöstö on pääsääntöisesti vakinaisessa työsuhteessa.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta julkiselta toiminnalta.

5 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tulee vastata hyvinvointialueen tässä sääntökirjassa palvelunsisällölle asettamia vaatimuksia sekä voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia.

Palvelun tulee kaikilta osiltaan vastata palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman sisältöä. Omavalvontasuunnitelman tulee olla julkisesti nähtävillä ja hyvinvointialueen niin erikseen pyytäessä, se tulee sille toimittaa.

Palvelun tulee sisällöltään tukea asiakkaan tavanomaista elämää ja tukea hyvinvointia elämän kaikilla osa-alueilla. Palvelun tulee pitää sisällään asiakkaan omaa toimintakykyä aktivoivaa työskentelyotetta kaikissa päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja psyykkiset voimavarat.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan vähintään puolen vuoden välein ja tarvittaessa tilanteen muuttuessa.

Palveluseteliasiakas on oikeutettu normaaleihin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluihin.

Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle omahoitaja. Omahoitaja neuvoo ja auttaa palvelujen saantiin liittyvissä asioissa, sekä seuraa palvelusuunnitelman toteutumista ja

iäkkään henkilön palvelutarpeiden muutoksia yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Tarvittaessa omahoitaja on yhteydessä hyvinvointialueen edustajaan asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa ja hyvinvointialue voi edellyttää omahoitajan osallistumista asiakasneuvotteluun.

Palvelu sisältää henkilökunnan toteuttaman ohjauksen ja neuvonnan arjessa asiakkaan toimintakykyä tukevan työtteen periaatteiden mukaisesti. Palvelu sisältää myös apuvälineiden tarpeen arvioinnin, ohjauksen ja apuvälineiden hankkimisessa avustamisen yhteistyössä fysioterapian ja toimintaterapian kanssa sekä apuvälineiden käytössä avustamisen ja välineiden kunnon tarkastuksen.

Palvelutuottaja tukee asiakasta sosiaalisen verkoston ylläpitämisessä ja kannustaa sosiaaliseen aktiivisuuteen. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on säännöllistä asiakkaan toiveisiin perustuen. Omaisilla on myös mahdollisuus saada tietoa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista.

Palvelutuottaja vastaa asiakkaiden ravitsemustilan seurannasta.

Palvelutuottaja avustaa asiakasta etuuksien hakemisessa mm. toimeentulotuki, KELA:n etuudet, sosiaaliturvaetuudet sekä käynnistää edunvalvontaprosessin tarvittaessa.

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden (henkilökunnan suojavälineet, kuten essut, suojakäsineet, hengityssuojaimet ja käsidesinfektio) hankinnasta siltä osin kuin ne eivät kuulu asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin.

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus ja palautus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) sekä vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen palauttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Mikäli asiakas hankkii palvelutuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

7 Laadun valvonta ja raportointi

Kanta-Hämeen hyvinvointialue ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottajalla on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritellyt.

Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).

Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät valvontakäynnit ja yhteistyökokoukset sekä asiakaskyselyt. Valvontakäyntejä voidaan tehdä ennalta ilmoittamatta.

Palveluntuottajan tulee kerätä asiakaspalautetta ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä, asiakaspalautteista ja raportin asiakaspalautteista sekä asiakastytyväisyyskyselyn tulokset pyydettyä.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti asiakkaan hoidon ja hoivan tarvetta sekä tavoitteita. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, mutta kuitenkin vähintään kerran puolessa vuodessa ja aina tarvittaessa.

Palveluntuottaja ja sen henkilöstö noudattaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, sairaanhoitajan käsikirja sekä STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palveluntuottaja osallistuu erilaisiin hyvinvointialueen asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa hyvinvointialueelle viimeistään kahden viikon kuluessa tai erikseen annetun aikataulun mukaisesti asiakkaalle annetun vastauksen jälkeen.

Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää myös keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, tilinpäätöstiedot, omavalvontasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman sekä tiedot henkilökunnasta, sen koulutuksesta ja määrästä sekä kuvauksen siitä, miten henkilöstö pitää yllä ammattitaitoaan. Toimintakertomus tulee toimittaa hyvinvointialueelle pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee suorittaa sijoittumismaansa lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut sekä Suomen lainsäädännön mukaiset verot ja sosiaaliturvamaksut, jos palvelun tuottaja on Suomessa verovelvollinen ja velvollinen maksamaan sosiaaliturvamaksuja. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa ottaa eläkevakuutus ja maksaa eläkevakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

Palveluntuottajan tulee täyttää velvollisuutensa maksaa tapaturmavakuutusmaksut. Selvitykset on toimitettava pyydettyä.

8 Hyvinvointialueen antamat tiedot palvelun tuottajalle

Hyvinvointialue antaa palveluntuottajalle palveluntuottamiseksi tarvittavat tiedot. Tarpeelliset tiedot määritellään asiakaskohtaisesti erikseen.

9 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon.

Palveluseteli on säännöllisessä kotihoidossa tulosidonnainen kuitenkin siten, että palvelusetelin enimmäisarvot luetellaan alla:

Myönnetyn säännöllisen kotihoidon määrä, h/ kk	Palvelusetelin maksimiarvo taajama-alueilla, €/h	Palvelusetelin maksimiarvo taajama-alueiden ulkopuolella, €/h
1 - 10	33,00	36,00
11 - 20	40,00	44,00
21 – 40 h	42,00	46,00
yli 40 h	44,00	48,00

Palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle tehdään viranhaltijapäätös.

Säännöllisen kotihoidon tuntihinta tulee ilmoittaa muodossa euroa/tunti (€/h). Kilometrikorvauksia ei saa periä asiakkaalta tuntihinnan lisäksi. Myöskään matka-aikoja asiakkaalle ei saa laskuttaa erikseen. Palveluseteli myönnetään vain asiakkaan luona käytettävään palveluaikaan. Laskutusperusteena on siis asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Hyvinvointialue maksaa korvauksia vain toteutuneista palvelusetelien tuotetuista palveluista. Vähimmäislaskutusaika on 15 minuuttia.

Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta säännöllisen kotihoidon käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista. Palveluntuottaja laskuttaa palvelusta toteutuneiden käyntien mukaan (asiakkaan palveluun käytetty aika).

Tuntihinnan tarkistusperiaatteena on elinkustannusindeksin vuosimuutos siten, että tulevan vuoden hinnan tarkastuksen perustasona käytetään edellisen vuoden kesäkuun elinkustannusindeksiä ja vertailtavana on kuluvan vuoden vastaava indeksi. Palveluntuottajan on informoitava tuntihinnan korotuksesta hyvinvointialuetta kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä. Asiakkailta laskutettavien palveluiden hinnanmuutoksista palveluntuottajan on informoitava asiakkaita ja hyvinvointialuetta kirjallisesti viimeistään hinnan nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä ja uudet hinnat astuvat voimaan seuraavan vuoden alusta.

Palveluntuottajalla on oltava nettisivujen lisäksi kirjalliset dokumentit, joista käy ilmi tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

10 Palveluiden laskutus

Sosiaalipalvelujen palvelusetelien laskutuksessa noudatetaan Kanta-Hämeessä toistaiseksi alueellisesti kahta erilaista tapaa.

Hämeenlinnan ja Janakkalan alueilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä Vaana. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaanan internet-pohjaisessa ohjelmassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu lisäksi suorittamaan voimassa olevan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen tai palvelupalkkion.

Muulla Kanta-Hämeen hyvinvointialueella laskutetaan sähköisellä laskulla. Tarkempi palvelusetelien laskutukseen liittyvä ohje julkaistaan erikseen. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan hyvinvointialueen laskutusohjetta.

11 Asiakkaan maksuosuuden määrittäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin asiakasosuus on tulosidonnainen. Tällöin asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Mitä suuremmat tulot asiakkaalla on, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.

Asiakkaan omavastuuosuus perustuu laskelmaan, missä huomioidaan myönnettyjen palveluntuntien määrä, asiakkaan bruttotulot ja perheen koko. Omavastuun perusteena olevat tulot ovat samat kuin voimassa olevassa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (§ 10 f) määritellään ja tuloihin huomioidaan ne vähennykset, jotka laissa määritellään (§ 10 g). Perheen koon mukaisina tulorajoina sovelletaan voimassa olevan asiakasmaksulainsäädännön mukaisia tulorajoja.

Esim. 1.1.2023 alkaen:

TULORAJAT

Perheen koko, henkilö- määrä	1	2	3	4	5	6
Tuloraja, euroa kuukau- dessa	598	1103	1731	2140	2591	2976

Jos perheenjäsenten määrä on enemmän kuin kuusi, tulorajaa korotetaan 356 eurolla kustakin seuraavasta henkilöstä.

Maksuprosentin määrittelyssä sovelletaan voimassa olevassa lainsäädännössä määriteltyjä prosentteja. Esimerkki 1.1.2023 voimassa olevista liitteessä 1.

Laskelman perusteella määritellään asiakkaan tuntikohtainen omavastuuosuus.

Palvelusetelin arvoa voidaan korottaa, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo vaarantuu.

Kuitenkin asiakkaan valitessa itse palvelusetelituottajan, jonka hinnoittelun perusteella hyvinvointialueen enintään palvelusetelillään maksaman osuuden jälkeen asiakkaalle jää edellä kuvattua suuremmat maksuosuudet, katsotaan että asiakas itse hyväksyy tavanomaista korkeammat omavastuuosuudet palveluistaan.

12 Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Asiakkaan ja tuottajan välinen sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on säännöllisen kotihoidon osalta asiakkaan puolelta kuukausi ja tuottajan puolelta kaksi kuukautta.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava irtisanomisesta välittömästi hyvinvointialueen ilmoittamalle yhteyshenkilölle

13 Palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun sisällöstä. Sopimus ja sen sisältö perustuvat viranomaispäätökseen ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan palvelujen määrä ja sisältö. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet.

Sopimus tulee tehdä ennen kotihoitopalvelun alkamista. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelun virhe ja viivästys

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä 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. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

14 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalta edellytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää, joka toimii nykyainsäädännön mukaisesti. Asiakastietojärjestelmässä tulee olla lokiseuranta ja tarvittavat suojaukset. Asiakastietojärjestelmä ei saa sijaita pilvipalvelussa.

LIITE 1 Maksutaulukko

MAKSUTAULUKKO

Maksuprosentti perheen koon mukaan						
Palvelutunnit Kuukaudessa	1	2	3	4	5	6 henkilöä tai enemmän
4 tuntia tai vähemmän	8,00	7,00	6,00	6,00	6,00	6,00
5	10,00	8,75	7,50	7,50	7,50	7,50
6	12,00	10,50	9,00	9,00	9,00	9,00
7	14,00	12,25	10,50	10,50	10,50	10,50
8	16,00	14,00	12,00	12,00	12,00	12,00
9	17,00	14,75	12,50	12,50	12,50	12,00
10	18,00	15,50	13,00	13,00	13,00	12,00
11	19,00	16,25	13,50	13,50	13,50	12,00
12	20,00	17,00	14,00	14,00	14,00	12,00
13	21,00	17,75	14,50	14,50	14,00	12,00
14	22,00	18,50	15,00	15,00	14,00	12,00
15	23,00	19,25	15,50	15,50	14,00	12,00
16	24,00	20,00	16,00	16,00	14,00	12,00
17	24,50	20,50	16,50	16,00	14,00	12,00
18	25,00	21,00	17,00	16,00	14,00	12,00
19	25,50	21,50	17,50	16,00	14,00	12,00
20	26,00	22,00	18,00	16,00	14,00	12,00
21	26,50	22,50	18,50	16,00	14,00	12,00
22	27,00	23,00	19,00	16,00	14,00	12,00
23	27,50	23,50	19,00	16,00	14,00	12,00
24	28,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
25	28,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
26	29,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
27	29,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
28	30,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
29	30,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
30	31,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
31	31,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
32	32,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
33	32,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
34	33,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
35	33,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
36	34,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
37	34,50	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00
38 tai enemmän	35,00	24,00	19,00	16,00	14,00	12,00