



Palvelusetelisääntökirjat

Säännöllinen kotihoito

Hämeenlinna, Riihimäki, Forssan seutu,

Janakkala ja Hattula

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2023 alkaen

Säännöllisen kotihoidon sääntökirjat ovat ennen hyvinvointialueuudistusta olleet käytössä Forssan seudulla, Hattulan ja Janakkalan kunnissa ja Hämeenlinnan ja Riihimäen kaupungeissa. Kullakin organisaatiolla on ollut omat sääntökirjansa ja siten ollen järjestelynsä; palveluseleiden arvot poikkeavat merkittävästi toisistaan, kuten myös asiakasosuudet.

Toistaiseksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueella:

- Hämeenlinnan kaupungin alueella jää voimaan palvelusetelisääntökirja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin osalta
- Riihimäen kaupungin alueella jää voimaan palvelusetelisääntökirja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin osalta
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän laatima palvelusetelisääntökirja jää voimaan säännöllisen kotihoidon palvelusetelin osalta Forssan seudun kuntien alueella
- Janakkalan palvelusetelisääntökirjan kaltainen perusturvalautakunnan hyväksymä ohjeistus jää voimaan säännöllisen kotihoidon palvelusetelin osalta Janakkalan alueella
- Hattulan palvelusetelisääntökirjan kaltainen perusturvalautakunnan hyväksymä ohjeistus jää voimaan säännöllisen kotihoidon osalta Hattulan alueella

Kanta-Hämeen yhteinen säännöllisen kotihoidon sääntökirja valmistellaan päätöksentekoon tuotavaksi kevään 2023 aikana ja sillä on tarkoitus korvata nämä alueellisesti voimaan jäävät sääntökirjat.

Hakuohjeet palvelusetelituottajaksi, tarkemmat laskutusohjeet, hyvinvointialueen palvelusetelien yhteyshenkilöt sekä tarkemmat henkilötietojen käsittelyn ehdot julkaistaan erikseen.

Tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sääntökirja

Huhtikuu 2020

Sisällys

YLEINEN OSA	3
1. Soveltamisala	3
2. Määritelmät	3
3. Asiakkaan asema	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	4
5. Kunnan velvoitteet	6
5.1. Hyväksymisen peruuttaminen	7
6. Verotus	7
7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	8
8. Sääntökirjan voimassaolo	8
PALVELUKOHTAINEN OSIO	8
9. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo	8
10. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli	8
11. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli	9
12. Palveluiden laatuvaatimukset	10
12.1. Palvelun yleiset vaatimukset	10
12.2. Henkilöstö	11
13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	12
13.1. Palvelukerran peruutus	12
13.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen	12
13.3. Palvelun virhe ja viivästys	12
13.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	13
13.4.1. Oikaisu ja hyvitys	13
13.4.2. Sopimuksen purku	13
13.4.3. Vahingonkorvaus	13
13.5. Reklamaatio ja palaute	14
14. Palveluiden laskutus	14
14.1. Palveluntuottaja	14
14.2. Asiakas	14
15. Palveluiden arvo ja hinnoittelu	15
16. Rekisterinpito	15
17. Salassapito	15

18.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
19.	Sääntökirjan sitovuus	16
20.	Noudatettava lainsäädäntö	16
LIITTEET		16
	Liite 1 Hakuohjeet	16
	Liite 2 Hakulomake.....	16

YLEINEN OSA

1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hämeenlinnan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.
3. **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 20 § ja terveydenhuoltolaki 25 §). Hämeenlinnan kaupungin kotihoidossa palvelusetelin sisältönä voi olla säännöllinen tai tilapäinen kotihoito.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
5. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
6. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
10. **Sähköisellä järjestelmällä** tarkoitetaan Hämeenlinnan kaupungin käyttämää Palvelutili Oy:n tuottamaa palvelusetelijärjestelmää.

3. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämiskriteerit. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kaupungilla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on 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.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen- ja/tai luvanvaraisessa rekisterissä, tai terveydenhuollon luvanvaraisessa rekisterissä. Ilmoituksenvaraisissa, ei rekisteröitävissä tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kaupungin ylläpitämään rekisteriin (viranomaispäätös).

Palvelua tuottava yritys on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Alle 18-vuotiaalle palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata kaupungin vastaavaa toimintaa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin www.finlex.fi/laki/ajantasa/2009/20090569
2. Palveluntuottaja sitoutuu kaupungin edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin.
3. Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi.
4. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön palvelusetelikuntien ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
5. Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Palvelutili Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Palvelutili Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti kaupungille.
6. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Palvelutili Oy:lle.
7. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja kehittämistapaamisiin.
8. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
9. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäätöstä ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

10. Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.
11. Kaupunki saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.
12. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.
13. Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.
14. Palveluntuottaja ei voi saada STEA-avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

5. Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelusetelituottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä Palvelutili Oy:n sivuilla.

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

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja

asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

5.1. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

6. 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:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. 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.

7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelusetelin internetsivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

8. Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa 1.4.2020 alkaen toistaiseksi.

PALVELUKOHTAINEN OSIO

9. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palveluseteli myönnetään palveluntarpeen selvittämisen jälkeen. Myöntämisperusteina käytetään kaupungin ikäihmisten palveluiden hyväksymiä myöntämisperusteita. Kaupungin viranhaltija tekee päätöksen setelin myöntämisestä. Palvelusetelillä ikäihminen voi hankkia hänelle myönnettyjä hoito- ja hoivapalveluja itse valitsemaltaan, kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta. Valinnan tukemiseksi ikääntyneelle esitellään eri palveluseteliyrittäjien hinnat ja muut mahdolliset kustannukset sekä kerrotaan palvelusetelistä itse maksettavaksi jäävä omavastuuosuus. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua.

Palvelusetelipäätöksessä määritellään mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, siitä tehdään erillinen päätös asiakkaan tulojen mukaan.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä sopivat palvelun tuottamisen ajankohdasta ja palvelun tarkemmasta toteuttamisesta.

10. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäistä kotihoitoa toteutetaan harvemmin kuin kerran viikossa tai sen kesto tiedetään jo aloitusvaiheessa määräaikaiseksi. Tilapäinen kotihoito myönnetään korkeintaan kolmeksi

kuukaudeksi. Tilapäisessä kotihoidossa palveluseteli myönnetään tunteina kuukautta kohden. Tilapäisen kotihoidon palvelusisällöt noudattavat Hämeenlinnan kotihoidon sisältöjä. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 22 euroa kerta kantakaupungissa ja 25 euroa/käynti pitäjissä.

11. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Asuinalueen mukainen palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä selvittää iäkkään henkilön palveluntarpeen kotikäynnillä. Mikäli avuntarve on säännöllistä, ja se täyttää kaupungin kotihoidon myöntämisperusteet, laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sisällöt noudattavat Hämeenlinnan kotihoidon sisältöjä.

Mikäli asiakas haluaa käyttöönsä palvelusetelin, ja palveluohjaajan arvion perusteella ratkaisu on tarkoituksenmukainen, asiakkaalle lasketaan palvelusetelin arvo tulojen mukaan ja tehdään palvelupäätös. Palvelupäätökseen kirjataan mihin palveluseteli on tarkoitettu. Palveluseteli myönnetään määräajaksi, enintään kuudeksi (6) kuukaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioidaan asiakkaan tilannetta.

Palvelupäätöksen mukana asiakkaalle toimitetaan lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan kaupungin hyväksymien tuottajien joukosta ja tekee kirjallisen sopimuksen palvelupäätöksen mukaisesta palvelun sisällöstä palveluntuottajan kanssa. Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa. Palvelusetelin omavastuuosuuteen ei voi hakea kotitalousvähennystä. Jos asiakas ottaa lisäpalvelua ilman palveluseteliä, tähän osuuteen voi hakea kotitalousvähennystä.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakasmaksuasetuksen tulo rajojen ja maksutaulukon mukaisesti.

Asiakkaan kotihoidon määrä/kk	palvelusetelin max arvo kantakaupungissa euroa/tunti	palvelusetelin max arvo pitäjissä euroa/tunti
1 – 10 tuntia	33,00	36,00
11 – 20 tuntia	40,00	44,00
21 – 40 tuntia	42,00	46,00
yli 40 tuntia	44,00	48,00

Laskemisessa käytetään seuraavaa maksutaulukkoa:

Tulorajat ja vähennysprosentit ovat seuraavat 1.1.2020 alkaen

Kotitalouden koko	Tuloraja euroa/kk	Vähennysprosentti %
1	588	35 %
2	1084	22 %

Esimerkki: Kyseessä on yhden hengen kotitalous. Asiakas asuu kantakaupungissa kotihoidon palvelun määrä on 1-10 h/kk. Asiakkaan tulot ovat 1588 € brutto/kk. Taulukosta määräytyy vähennysprosentiksi 35 %.

Asiakkaan tuloista 1588 € vähennetään yhden hengen tuloraja 588 €	= 1000 €,
Asiakkaan vähennysprosentti on 35 %	= 350 €
Jaetaan 60:llä ja saadaan enimmäisarvosta vähennettävä summa	= 5,83v€
Palvelusetelin enimmäisarvo on 33 € - 5,83 €	Palvelusetelin arvo on 27,17€/h.

12. Palveluiden laatuvaatimukset

12.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyväksytyjä Hämeenlinnan kaupungin kotihoidon palvelusisältöjä.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatu tavoitteensa. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritetty kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta.
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden (sisältäen myös HILMO-kirjaukset) kirjaaminen.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

12.2. Henkilöstö

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset.

Kun palveluntuottaja palkkaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiSuosikki-rekisteristä.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuun lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Kodinhoitaja voi osallistua lääkehoitoon osallistuttuaan lääkehoidon koulutukseen sekä osoitettuaan näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, niin hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava

tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

13.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun tuottamiseen riittävä henkilöstö ja varajärjestelmä mahdollisia äkillisiä poissaoloja varten.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

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

13.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Palveluntuottajan on tehtävä irtisanominen kirjallisesti.

13.3. 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 palvelusta 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

13.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

13.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

13.4.2. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

13.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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

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

13.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot on annettava tiedoksi myös kaupungille.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

14. Palveluiden laskutus

14.1. Palveluntuottaja

Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Palvelutili Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Kuitenkin seteliä täytyy veloittaa viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Palvelutili Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion.

Palvelusetelin arvo sisältää asiakkaan luona vietetyn ajan. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä.

14.2. Asiakas

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Asiakas maksaa omavastuuosuutena palveluntuottajalle palveluntuottajan kyseisestä palvelusetelipalvelusta perimän hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä mahdolliset matkakulut.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle kokonaan mahdolliset lisäpalvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Lisäpalveluista on sovittava aina erikseen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

15. Palveluiden arvo ja hinnoittelu

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 22 euroa kerta kantakaupungissa ja 25 euroa/käynti pitäjissä.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakasmaksuasetuksen tulo rajojen ja maksutaulukon mukaisesti. (ks. maksutaulukko kappale 11. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli).

Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa itse. Hintatiedot ja lista hyväksytyistä palvelusetelituottajista (kotihoito ja omaishoidon tuen setelit) julkaistaan valtakunnallisessa palveluntuottajarekisterissä www.palveluseteli.fi.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa siten, että uudet hinnat tulevat voimaan tammikuun alusta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa viimeistään kuukautta ennen hinnan muutosta. Hinnankorotukset eivät tule voimaan ilman kaupungin hyväksyntää.

16. Rekisterinpito

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kaupungilla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kaupungin lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa. Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kaupungille viimeistään, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

17. Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

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

18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

19. Sääntökirjan sitovuus

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hämeenlinnan kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

20. Noudatettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET

Liite 1 Hakuohjeet

Liite 2 Hakulomake



KOTIHOIDON PALVELUSETELIN
SÄÄNTÖKIRJA
1.1.2022

Riihimäen kaupunki
Sosiaali- ja terveyslautakunta

14.12.2021

§ 140

Sisällysluettelo

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Palveluseteliasiakas	6
4. Palveluntuottajan velvollisuudet	7
4.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset	7
4.2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset	7
4.3. Vähimmäispalvelutaso	8
4.4. Vakuutusturva	8
4.5. Hintatiedot, palvelukerran peruutus ja laskutus	9
4.6. Henkilökunta	9
4.7. Palvelun sisältö ja laadun hallinta	10
4.8. Asiakasasiakirjojen rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely	11
4.9. Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys	13
4.10. Markkinointi	13
4.11. Lainsäädäntö	13
5. Kunnan velvollisuudet	14
5.1. Palvelun tuottajan hyväksyminen ja hyväksymisen peruminen	14
5.2. Sääntökirjan noudattamisen valvonta	14
6. Verotus	15
7. Palveluiden sallittu hinnoittelu ja laskutus	15
8. Kotihoidon palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	16
8.1. Lyhytaikainen kotihoito	17
8.2. Jatkuva ja säännöllinen kotihoito	18
9. Palvelun sisältövaatimukset	19
9.1. Kotihoidon tehtävät ja sisältö	19
9.2. Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet	20
9.3. Avaimet ja koodit	20
10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	20
11. Palvelusetelin arvo	20
Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja käsittelytoimien kuvaus	22
Liite 2. Kotihoidon palvelusetelin palveluntuottajan hyväksymiskriteerit	30
Liite 3. Hakemus kotihoidon palvelusetelipalvelun tuottajaksi	33

Liite 4. Palveluntuottajan ohje _____ 33

Liite 5. Kotihoidon palveluseteli/asiakasohje _____ 37

1. Soveltamisala

Palvelusetelin sääntökirjassa kunta määrittelee laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2000) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun se hyväksytään palvelusetelituottajaksi. 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 kuntaan.

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

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2022 alkaen toistaiseksi.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jatkossa asiakaslaki) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, jatkossa potilaslaki) 2 §:ssä tarkoitettua potilasta.
2. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan

vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, jatkossa palvelusetelilaki) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen. Lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.
4. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluntuottajan tarjoamia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja maksaa itse.
5. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
6. Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
7. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

8. Kotihoidon palvelusetelillä voi hankkia myös pitkäaikaista asumispalvelua (palveluasumista). Palveluasumisessa ei ole mahdollisuutta yöaikaiseen palveluun. Kotihoidon palvelusetelillä ei voi hankkia tehostettua palveluasumista.

3. Palveluseteliasiakas

Palveluseteli myönnetään kokonaisvaltaisen palveluntarpeen arvioinnin jälkeen Riihimäen kaupungin kotihoidon myöntämiskriteerit täyttävälle asiakkaalle.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat, sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät, kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

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 (734/1992, jatkossa asiakasmaksulaki) mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelun keskeytyksistä (ennalta tiedossa olevat/ yllättävät) johtuvista käyntien/käynnin peruuntumisista palvelun tuottajalle välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Yllättävä keskeytys voi olla esim. sairaalahoito.

Reklamaatiotilanteessa asiakkaan (kuluttajan) tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimus-kumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakaslakia ja terveydenhuollon potilaslakia.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalaki (38/1978). Lain mukaan elinkeinon harjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Terveys- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

4. Palveluntuottajan velvollisuudet

4.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palvelun tuottajan toiminta täyttää palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyväksytyjä Riihimäen kaupungin kotihoidon palvelusisältöjä.

4.2 Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä

sosiaalipalveluista annettua lakia (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990).

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja, heidät merkitään aluehallintoviraston rekisteriin.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.

4.3. Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeus laadultaan hyvään sosiaalipalveluun. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään.

4.4. Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palvelun tuottaja.

Mikäli tuotettava palvelu sisältää terveydenhuollon palvelua, tulee palvelun tuottajalla olla potilasvakuutus.

Potilasvakuutuslaki 6 §: lisätietoja potilasvakuutuskeskuksen nettisivuilta.

4.5. Hintatiedot, palvelukerran peruutus ja laskutus

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

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Mikäli palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelutapahtumaa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle viimeistään 7 päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja laskuttaa palvelusta toteutuneiden käyntien mukaan (asiakkaan palveluun käytetty aika).

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

4.6. Henkilökunta

Henkilökunnan osaamisen ja koulutuksen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

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

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

4.7. Palvelun sisältö ja laadun hallinta

Palveluntuottajan palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan mahdollisesti tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

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.

Palveluntuottajan toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat).

Palveluntuottajalla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma (Valviran määräys 25.6.2014) ja lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito – opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen, STM 2021:6). Palveluntuottaja toimittaa pyynnöstä omavalvontasuunnitelman Riihimäen kaupungille.

Palveluntuottaja toteuttaa palvelua yleisesti hyväksytyjen suositusten mukaisesti.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen, työsuoritteiden sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaamista.

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

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kunta valvoo palvelun laatua seuraavasti:

- kuukausittaiset työraportit (toimitettava palvelun toteuttamista seuraavan kalenterikuukauden 5. pvä mennessä).

- kunnalle toimitettavat henkilökuntalistat kerran vuodessa (tammikuu)
- kuukausittain selvitys kirjallisesti asiakkaiden tekemistä reklamaatioista (kantelut, muistutukset, valitukset, korvausvaatimukset). Selvityksestä tulee ilmetä reklamaatioon johtaneet syyt ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet/ratkaisut (toimitettava palvelun toteuttamista seuraavan kalenterikuukauden 5. päivä mennessä).

4.8. Asiakasasiakirjojen rekisterinpito ja henkilötietojen käsittely

Riihimäen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakasasiakirjojen sosiaalihuollon asiakirjoista annetun lain (254/2015) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottaja vastaa lukuunsa tapahtuvasta asiakastietojen käsittelystä sekä asiakirjojen tietosuojasta ja -turvasta. Asiakasasiakirjoista on ilmentävä niiden käsittelyperuste, palvelunjärjestäjä, palveluntuottaja sekä palvelun toteuttaja (Asiakasasiakirjalaki 25 § 3 mom.). Alihankintatilanteissa asiakasasiakirjoista on ilmentävä hankintaketju kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi saattamaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 2016/679 mukaiselle vaatimustasolle.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, myöhemmin julkisuuslaki) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Riihimäen kaupunki on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Riihimäen kaupunki päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää

tietosuoja-asetuksen mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Riihimäen kaupungille tai, jos palveluntuottajan ja Riihimäen kaupungin välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Riihimäen kaupunki kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Riihimäen kaupunki ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan Riihimäen kaupungin lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) säädetään.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

Jos tietosuoja koskevaan lainsäädäntöön tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Riihimäen kaupungin asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä sääntökirjassa määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, Riihimäen kaupunki voi tältä osin antaa tätä sääntökirjaa täydentäviä ja täsmentäviä määräyksiä ja ohjeita.

Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja tietoturvaloukkauksien käsittely on kuvattu tarkemmin liitteessä 1: Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja käsittelytoimien kuvaus.

Tietosuojaliitettä (Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus ja käsittelyn ehdot) sovelletaan aina ensisijaisesti Tietosuojaliitteen piiriin kuuluvissa asioissa.

4.9. Asiakasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Riihimäen kaupungin ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja terveydenhuollon potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakastiedot. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelun toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät palveluntuottajalle asiakkaan mukana palvelusetelin yhteydessä. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakasasiakirjamerkinnot toimitetaan paperisena tulosteena.

Palvelun järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina Riihimäen kaupungin omaan asiakasrekisteriin viimeistään palvelusetelillä tuotetun hoidon/hoivan päätyttyä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että tämän palvelusetelin piiriin kuuluvien asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa noudatetaan voimassa olevia säädöksiä ja niiden nojalla Riihimäen kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelusetelipalvelun päättyessä kaikki alkuperäiset asiakas- ja potilasasiakirjat paperisina tulosteina edellisen vuoden hoitojakson osalta seuraavan vuoden tammikuussa Riihimäen kaupungille. Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

4.10. Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

4.11. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan

voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

5. Kunnan velvollisuudet

5.1. Palvelun tuottajan hyväksyminen ja hyväksymisen peruminen

Riihimäen kaupungin tulee hyväksyä ne yksityiset palveluntuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kaikki palveluntuottajaa koskevat yleiset vaatimukset täyttävät palvelun tuottajat voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle päätös. Hyväksytyt palveluntuottajat ja palveluyksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä sekä 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.

Palvelun tuottajien hyväksymisestä palvelusetelituottajiksi ja hyväksymisen peruuttamisesta päättää Riihimäen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen delegointipäätöksessä määrätty viranhaltija.

Palvelun tuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

5.2. Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystoimen palvelua tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemalta henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

6. 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 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä ja arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen 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 päivähoitosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

7. Palveluiden sallittu hinnoittelu ja laskutus

Palvelusetelin arvosta kotihoidon palveluissa on säädetty palvelusetelilaisissa sekä asiakasmaksulain 12 §:ssä.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu,

palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

- Riihimäen kaupunki ei hyväksy laskutuslisää, toimistomaksua tms. lisiä palveluntuottajan laskuttaessa asiakasta tai kuntaa.
- Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.
- Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palvelun tuottaja laskuttaa jälkikäteen kuntaa asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Mikäli asiakkaan palvelu on vaarassa keskeytyä esimerkiksi maksamattomien omavastuiden takia, tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen, tuottaja ilmoittaa tilanteesta välittömästi päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on ALV:n 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

8. Kotihoidon palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan hoidon tarpeeseen vastaaminen, mm. avustaminen peseytymisessä, ruokailun turvaaminen, avustaminen vaatehuollossa, kodin ylläpitosiistimisessä sekä lääkehoidon toteuttamisessa ja voinnin seurannassa.

Palvelutoiminnan tulee kotihoidon osalta perustua sosiaali- ja terveysministeriön antamaan laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:29).

8.1. Lyhytaikainen kotihoito

Lyhytaikaisen kotihoidon palvelusetelillä tarjotaan kotipalveluksi ja kotipalveluun sisältyviin tukipalveluihin, tukipalveluiksi ja kotisairaanhoidoksi luokiteltavia palveluja. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja selviytymistä arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa. Lyhytaikaisen kotihoidon palvelusetelin myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin ja sitä myönnetään henkilöille, jotka täyttävät Riihimäen kaupungin kotihoidon kriteerit. Asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky on alentunut eikä asiakas selviydy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Palveluseteli on tarkoitettu lyhytkestoiseen tarpeeseen esimerkiksi kotiutustilanteisiin.

Palvelusetelillä hankittu kotisairaanhoido ei kerrytä kunnallisen terveydenhuollon maksukattoa.

Palveluseteli voidaan myöntää seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas tarvitsee päivittäin sairauden vuoksi erityistä ammattitaitoa vaativaa hoitoa, tutkimusta ja voinnin seurantaa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluja.
2. Asiakas tarvitsee apua kotona selviytymiseen kotiuduttuaan sairaalahoidosta.
3. Asiakas on omaistensa hoidossa ja omaiset tarvitsevat jaksamisensa tueksi kotihoidon apua.

Palvelua myönnetään enintään kolmen kuukauden ajaksi, enintään 40 tuntia.

Palveluseteli on tasasuuruinen. Palvelusetelin arvo: 27 €/tunti.

Mikäli tilapäinen kotihoito maksaa enemmän kuin palvelusetelin arvo on, maksaa asiakas palvelusetelin arvon ja palveluhinnan erotuksen suoraan palveluntuottajalle sekä mahdolliset palveluntuottajan laskuttamat matkakustannukset.

8.2. Jatkuva ja säännöllinen kotihoito

Asiakkaat ovat pääasiassa aikuisia henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kunnan palvelusetelin myöntämiseen oikeutettu henkilö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen, omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä tarpeiden huomioiminen. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan hoidon tarpeeseen vastaaminen, mm. avustaminen peseytymisessä, ruokailun turvaaminen, avustaminen vaatehuollossa, kodin ylläpitosiistimisessä sekä lääkehoidon toteuttamisessa ja voinnin seurannassa.

Kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää enintään kahdeksitoista (12) kuukaudeksi kerrallaan.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupunki ohjaa asiakkaan muulla tavalla järjestettyjen palvelujen piiriin (palvelusetelilaki 6 §)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei pysty ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä Riihimäen kaupungin kotihoidon voimassa olevia palvelujen myöntämiskriteereitä.
4. Mikäli asiakkaalla on maksamattomia sosiaalipalvelujen asiakasmaksuja Riihimäen kaupungille, ei hänelle voida myöntää kotihoidon palveluseteliä. Palvelut järjestetään tällöin kaupungin omana palveluna.

9. Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kunnan oma kotihoito tuottaa palvelun.

Mikäli palveluseteliä käytetään asiakkaan kotiutumistilanteessa (esim. terveydenhuollon yksiköstä), tulee palvelun tuottajan huolehtia siitä, että kotiin tuleva asiakas voi kotiutua turvallisesti. Tällöin tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutumishetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä. Muissa kuin kotiutumistilanteissa tilaus käynnistyy asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

- Asiakas voi käyttää kuntouttavan työtavan mukaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.
- Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito-suosituksia ja THL:n suosituksia.

9.1. Kotihoidon tehtävät ja sisältö

Kotihoidon tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi asua turvallisesti omassa kodissaan. Hoito ja palvelu kohdentuvat ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille sekä vammaisasiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Kotihoidon tehtäviin kuuluu myös terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ennaltaehkäisevä työ sekä toimintakyvyn ylläpito.

Kotihoitoa annetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

9.2. Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet

Palvelun tuottaja 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 (Riihimäen seudun terveystieteiden kuntayhtymän hoitotarvikejakeluohje).

9.3. Avaimet ja koodit

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 luovutuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

10. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi.

11. Palvelusetelin arvo

Jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo säännöllisessä kotihoidossa perustuu sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan vahvistamaan enimmäistuntihintaan, josta vähennetään asiakkaalle määriteltävä omavastuuosuus.

Enimmäistuntihinta on 1.1.2022 alkaen

38 €	myönnettyä palvelua on enintään 20 tuntia kuukaudessa
48 €	myönnettyä palvelua on yli 20 tuntia kuukaudessa

Ostavastuuosuus määräytyy jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon asiakasmaksun perusteella. Myönnettävän palvelusetelin arvo on sama kaikkina viikonpäivinä ja kellonaikoina.

Palvelutuottajan tuntihinnan ja palvelusetelin arvon välisen summan eli ns. omavastuuosuuden asiakas maksaa itse. Mikäli asiakas ostaa palvelua, jonka tuntihinta ylittää sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksyvän enimmäistuntihinnan, jää myös ko. osuus hinnasta asiakkaan maksettavaksi (omavastuuosuuden lisäksi).

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan vähennettynä asiakkaan omavastuuosuudella.

Liite 1 Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja käsittelytoimien kuvaus

Riihimäen kaupunki

Henkilötietojen käsittelyn ehdot ja käsittelytoimien kuvaus

I Osa: Henkilötietojen käsittely palvelusetelijärjestelmässä

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan tietosuojalainsäädännön edellyttämiä menettelytapoja ja henkilötietojen käsittelyä ja suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimusten mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta on säädetty.

Riihimäen kaupunki, Y-tunnus 0152563-4 (=myöhemmin Tilaaja) on rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietojen käsittelijänä liitteenä olevia ehtoja henkilötietojen käsittelystä.

II Osa: Henkilötietojen käsittelyn ehdot

1. Yleistä

1.1. Tämä liite "Henkilötietojen käsittelyn ehdot" on osa palvelusetelin sääntökirjaa.

1.2. Tässä liitteessä määritellään Tilaajaa ja Palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevat ehdot, joiden mukaisesti Palveluntuottaja Tilaajan toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Tilaajan puolesta. Näissä ehdoissa kuvatuista Palveluntuottajan toimenpiteistä ja velvollisuuksista ei suoriteta erillistä korvausta, ellei toisin ole näissä ehdoissa sovittu.

2. Osapuolten roolit henkilötietojen käsittelyssä

2.1. Käsiteltäessä henkilötietoja Tilaaja on rekisterinpitäjä ja Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä (jäljempänä myös "käsittelijä"), ellei henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta muuta johdu. "Tilaajan henkilötiedoilla" tarkoitetaan näissä ehdoissa henkilötietoja, joista Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä.

2.2. Henkilötietojen käsittelyn kohde, luonne ja tarkoitus sekä henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät sekä rekisterinpitäjän ja käsittelijän velvollisuudet ja oikeudet kuvataan näiden ehtojen liitteessä 1 olevassa Käsittelytoimien kuvauksessa tai muussa Tilaajan ohjeistuksessa. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjassa ja

käsittelytoimien kuvauksessa ja ohjeistuksessa olevia ehtoja ja kuvauksia. Tilaaja vastaa ohjeistuksen ylläpidosta ja saatavuudesta.

2.3. Jos kohdan 0 mukaista käsittelytoimien kuvausta ei ole tehty tai se on puutteellinen, Tilaaja laatii tai täydentää käsittelytoimien kuvausta yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.

3. Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

3.1. Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja sääntökirjan, näiden ehtojen ja Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti. Ryhmittymän ollessa Käsittelijänä tämän liitteen velvoitteet koskevat kaikkia ryhmittymän jäseniä, ja ryhmittymän käyttämiä alihankkijoita, jotka osallistuvat henkilötietojen käsittelyyn.

3.2. Palveluntuottaja toteuttaa asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, joilla se varmistaa, että Tilaajan henkilötietojen käsittely tapahtuu sääntökirjan, tämän liitteen vaatimusten ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti. Toimenpiteiden tarkoituksena on varmistaa henkilötietojen lainmukainen käsittely sekä käsittelyjärjestelmien ja palveluiden luottamuksellisuus, eheys, saatavuus ja vikasietoisuus.

3.3. Palveluntuottaja ei käsittele eikä muulla tavoin hyödynnä käsittelemiään henkilötietoja muutoin kuin asiakkaiden palveluiden mukaisessa tarkoituksessa ja laajuudessa.

3.4. Palveluntuottaja nimeää tietosuojavastaavan tai tietosuojasta vastaavan yhteyshenkilön Tilaajan henkilötietoihin liittyviä yhteydenottoja varten. Palveluntuottaja ilmoittaa kirjallisesti tietosuojavastaavan tai yhteyshenkilön yhteystiedot Tilaajalle.

3.5. Palveluntuottaja saattaa Tilaajan saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Tilaaja tarvitsee rekisterinpitäjälle ja Palveluntuottajalle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten.

3.6. Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle viipymättä kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja ei itse vastaa näihin pyyntöihin. Palveluntuottaja avustaa Tilaajaa, jotta Tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin. Pyyntöt voivat edellyttää Palveluntuottajalta esimerkiksi avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa tai rekisteröidyn omien henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.

3.7. Palveluntuottaja sallii Tilaajan aloitteesta suoritettavat auditoinnit ja osallistuu ja avustaa niissä.

4. Tilaajan ohjeet

4.1. Palveluntuottaja noudattaa Tilaajan henkilötietojen käsittelyssä sääntökirjassa ja näissä erityisehdoissa sovittuja ehtoja sekä Tilaajan kirjallisia ohjeita. Tilaaja vastaa ohjeiden ylläpidosta ja saatavuudesta. Palveluntuottaja ilmoittaa ilman aiheetonta viivytystä Tilaajalle, jos Tilaajan antamat ohjeet ovat puutteellisia tai jos Palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi.

4.2. Tilaajalla on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevia ohjeita.

5. Palveluhenkilöstö

5.1. Palveluntuottaja varmistaa, että kaikkia sen alaisuudessa toimivia henkilöitä, joilla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja, koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus.

5.2. Palveluntuottaja varmistaa, että jokainen sen alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Tilaajan henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä ainoastaan palvelun toteuttamisen vaatimalla laajuudella, näiden erityisehtojen ja Tilaajan ohjeiden mukaisesti.

6. Alihankkijat, jotka käsittelevät henkilötietoja

6.1. Siltä osin kuin Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan alihankkijoita, jotka käsittelevät henkilötietoja, alihankintaan sovelletaan tässä liitteessä kuvattuja ehtoja.

6.2. Jos Palveluntuottajan alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja, alihankkijan käyttäminen edellyttää Tilaajan ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.

6.3. Palveluntuottaja tekee alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa se sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan omalta osaltaan Palveluntuottajalle asetettuja velvoitteita sekä Tilaajan antamia kulloinkin voimassa olevia henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita. Palveluntuottaja varmistaa, että Tilaajan tarkastusoikeus voidaan ulottaa alihankkijaan.

6.4. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkija noudattaa omalta osaltaan henkilötietojen käsittelijälle asetettuja velvoitteita. Jos Tilaaja perustellusti katsoo, että Palveluntuottajan alihankkija ei täytä tietosuojavelvoitteitaan, Tilaajalla on oikeus vaatia Palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijaa.

6.5. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvan alihankkijan vaihtamisesta on ilmoitettava Tilaajalle etukäteen. Ilmoituksessa tulee kuvata, miten alihankkija käsittelee Tilaajan henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti. Tilaajalla on oikeus perustellusta syystä vastustaa ehdotettua alihankkijaa.

7. Palvelun paikka

7.1. Palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Tilaajan henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Mitä näissä erityisehdoissa sovitaan henkilötietojen käsittelystä, koskee myös pääsyn mahdollistamista Tilaajan henkilötietoihin esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä.

8. Tietoturvaloukkaukset

8.1. Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle kirjallisesti tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Tilaajalle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin. Ilmoitus tehdään tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaavan yhteystiedot <https://www.riihimaki.fi/tietosuoja/>). Palveluntuottaja ei anna tietoja muille tahoille kuin rekisterinpitäjälle.

8.2. Palveluntuottajan on annettava Tilaajalle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

i. tapahtuneen tietoturvaloukkauksen kuvaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät sillä tarkkuudella kuin nämä ovat tiedossa;

ii. tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

iii. kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista; ja

iv. kuvaus toimenpiteistä, joita Palveluntuottaja ehdottaa tai joita se on jo toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta, ja tarvittaessa toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

8.3. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palveluntuottaja ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen poistamiseksi ja sen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

9. Henkilötietojen käsittelyn päätyminen

9.1. Palvelua toteuttaessaan Palveluntuottaja ei saa poistaa Tilaajan lukuun käsittelemiään henkilötietoja ilman Tilaajan nimenomaista pyyntöä.

9.2. Palvelun tuottamisen päättyessä Palveluntuottaja palauttaa Tilaajalle kaikki Tilaajan puolesta käsitellyt henkilötiedot sekä hävittää omilta taltioiltaan mahdolliset kopiot henkilötiedoista, ellei muuta ole sovittu. Tilaajan henkilötiedot toimitetaan Tilaajalle pyydetyssä muodossa (paperi / erikseen sovittu sähköinen muoto). Tietoja ei saa poistaa, jos lainsäädännössä tai viranomaisen määräyksellä on edellytetty, että Palveluntuottaja säilyttää henkilötiedot.

10. Sanktiot

10.1. Palveluntuottaja on velvollinen korvaamaan kaikki henkilötietojen käsittelystä Tilaajalle syntyneet välittömät vahingonkorvaukset ja muu kulut, jotka aiheutuvat palveluntuottajan virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä.

Lisäksi olennainen tai toistuva palveluntuottajan aiheuttama tietosuojaloukkaus voi olla palvelusetelituottajuuden hyväksymispäätöksen purkuperuste.

KÄSITTELYTOIMIEN KUVAUS

1. Osapuolet

Tilaaaja/palvelusetelin myöntäjä: Riihimäen kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi

Palveluntuottaja:

2. Dokumentin tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt Palveluntuottajan Palvelusetelituottajaksi, joka koskee sellaista palvelua, jossa Palveluntuottaja toimii Tilaaajan ylläpitämään henkilörekisteriin kuuluvien henkilötietojen käsittelijänä.

Tässä dokumentissa kuvataan käsittelytoimet, joita Palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä tekee Tilaaajan puolesta, henkilötietojen tyypit sekä käsiteltävät henkilötiedot.

Henkilötietojen käsittelyssä Palveluntuottajan on noudatettava Palvelusetelin sääntökirjaa sekä Tilaaajan ohjeita.

3. Henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät

Palveluntuottaja käsittelee Tilaaajan puolesta palvelun tuottamiseen liittyen seuraavia Tilaaajan henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja:

Kotihoidon asiakkaat: Palvelun toteuttamiseen liittyvät tarpeelliset henkilötiedot ja palvelun toteuttamisen aikana syntyvät tiedot.

4. Käsittelyn luonne ja tarkoitus

Tilaaaja on hyväksynyt palvelusetelituottajan tuottamaan kotihoidon palvelua.

5. Henkilötietojen käsittelyn kesto

Palveluntuottaja käsittelee tässä liitteessä yksilöityjä henkilötietoja seuraavan ajan:

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen voimassaoloajan ja asiakaskohtaisesti vain sen ajan, kun asiakkaalla on voimassa oleva palvelu-/asiakassuhde palveluntuottajaan.

Tietoturvan ja tietosuojan ohjeistus – Vähimmäisvaatimukset palveluntuottajalle

Tilaaaja edellyttää Palveluntuottajalta tietoturvallista toimintatapaa ja toimittaa tarvittaessa tarkempia ohjeita sen toteuttamiseksi. Seuraavassa asiaan liittyviä vähimmäisvaatimuksia, jotka palveluntuottajan tulee täyttää. Palveluntuottajan tulee pyytää Tilaaajalta ohjeistuksen tarkennusta niiltä osin, kuin ohjeistus ei ole riittävän kattavaa.

1. FYYSINEN TURVALLISUUS

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että tilat joissa säilytetään Tilaaajan henkilötietoja ja niiden käsittelyyn käytettäviä laitteita, ovat asianmukaisesti suojatut. Tilojen pääsynhallinta on asianmukaisesti rajoitettua ja tilojen fyysinen turvallisuus, kuten palo-, varkaus- ja vesivahinkojen uhka on tiedostettu ja riittävät suojaustoimet on tehtynä.

2. PÄÄSYNHALLINTA

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että sähköisten tietovälineiden pääsynhallinnasta on huolehdittu riittävän turvallisella ja tarvittaessa moninkertaisella tunnistamiskäytännöllä. Tietovälineiden sisältämiin Tilaaajan henkilötietoihini ei tule olla pääsyä muilla kuin asianmukaisesti koulutetuilla tietojen käsittelijöillä, jotka toteuttavat Tilaaajan antamaa tehtävää.

3. TIETOJEN TALLENNUS

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että Tilaaajan henkilötietoja ei tallenneta EU:n alueen ulkopuolella sijaitsevaan tallennuspaikkaan (EU:n rajat ylittäviä pilvipalveluja ei käytetä) muutoin kuin Tilaaajan kirjallisella suostumuksella. Sähköisessä muodossa olevista tiedoista muodostetaan varmuuskopioita, mikäli se on tarpeen Tilaaajan henkilötietojen tallessa pysymisen varmistamiseksi. Varmuuskopiot säilytetään asianmukaisesti suojattuna. Tilaaajan valinnan mukaan Tilaaajan henkilötiedot joko tuhotaan tai toimitetaan Tilaaajalle tietoturvalisella tavalla välittömästi käyttötarkoituksen ja säilytysvelvoitteen päätyttyä. Palveluntarjoaja ei saa säilyttää Tilaaajan tietoja, joiden säilytykseen ei ole perustetta.

4. PÄÄTELAITE- JA VERKKOTURVALLISUUS

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tietojen käsittelyssä käytettävä laitteisto on asianmukaisesti suojattu virus- ja haittaohjelmien aiheuttamia uhkia vastaan. Langattomat verkkoyhteydet ovat vahvasti salattuja ja kaikki verkkoyhteydet palomuurilla suojattuja. Henkilötietoja ei siirretä suojaamattomia yhteyksiä käyttäen (suojaamaton sähköposti, http, tms.).

5. HALLINNOLLINEN JA ORGANISATORINEN TIETOSUOJA

Palveluntuottajalla on nimettynä tietosuojasta vastaava yhteyshenkilö. Palveluntuottajalla on jatkuvuuden hallinnan suunnitelmat häiriötilanteiden varalle sekä toimintaohjeet tietoturva- ja tietosuojapoikkeamien varalle. Henkilötietoja käsittelevät henkilöt ovat saaneet riittävästi koulutusta henkilötietojen käsittelystä, käytössä olevan tietojärjestelmän käytöstä, tietoturvalisesta toimintatavasta ja tietosuojasta. Henkilötietojen käsittelyä seurataan asiattoman tietojenkäsittelyn havaitsemiseksi ja kaikista tietosuojaja- tai tietoturvapoikkeamista sekä vakavista epäilyistä ilmoitetaan Tilaaajalle viipymättä. Palveluntuottaja voi käyttää Tilaaajan henkilötietojen käsittelyyn tietojärjestelmäpalvelua varmistuttuaan, että sen käyttöön liittyvät sopimukset ovat tietosuojalainsäädännön ja Tilaaajan vaatimusten mukaisia sekä tietojärjestelmätoimittaja on Tilaaajan hyväksymä.

Liite 2. Kotihoidon palvelusetelin palveluntuottajan hyväksymiskriteerit

Sosiaali- ja terveyslautakunnan palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

1. joka on rekisteröity aluehallintoviraston (AVI) rekisteriin sosiaalipalveluja tuottavien yritysten rekisteriin;
2. jolla on yksityisen terveydenhuollon lupa (tarvittaessa)
3. joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
4. jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
5. jolla on riittävä vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.
6. jolla on riittävä potilasvakuutus (mikäli palvelutuottaja tuottaa terveydenhuollon palvelua)
7. merkitty työnantajarekisteriin, tai voi toimittaa perusteet rekisteröimättömyyden syistä
8. tehnyt sopimuksen työterveyshuollon järjestämisestä (voimassa oleva)
9. huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta
10. huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta
11. työnantajana noudattanut työsuhteissa työehtosopimusta tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot.

Palveluntuottajia koskevat hylkäämisperusteet

Yritys

1. tehnyt konkurssin tai on vireillä konkurssihakemus.
2. on päätetty asettaa selvitystilaan.

3. on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta.
4. on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen.
5. on laiminlyönyt verojen, sotumaksujen tai muiden lakisääteisten maksujen suorittamisen.
6. on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä.
7. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

Palvelusetelituottajalle asetettavat ehdot, joiden tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksymisen voimassaoloajan

1. Palvelun tuottaja ei saa STEAlta (aikaisemmin Raha-automaattiyhdistykseltä) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palvelun tuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.
2. Palvelun tuottaja ja tämän koko henkilöstö sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen asiakasasioissa. Vaitiolo- velvollisuus sitoo palvelun tuottajaa myös asiakassuhteen päättymisen jälkeen.
3. Palvelun tuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen.
4. Palvelun tuottaja huolehtii, että kunnalla on käytettävissä jatkuvasti ajantasaiset hintatiedot palveluista.
5. Palvelun tuottaja huolehtii, että kunnalla on käytettävissä palvelukuvaukset palvelutuotteista.
6. Palvelun tuottajan henkilöstö on tietoinen, että vanhuspalvelulain § 25:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen, hätäkeskuksen ja poliisin palveluksessa olevan tulee tehdä viipymättä ilmoitus sosiaalihuollon viranomaiselle, jos hän työssään kohtaa iäkkään henkilön, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään ja turvallisuudestaan.
7. Henkilöstö on tietoinen, että jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimin, on palveluntuottajan työntekijöiden otettava Sosiaalihuoltolain (1301/2014) § 40 ilmoitusvelvollisuuden perusteella yhteyttä siihen viranomaiseen, jonka vastuulle toimien järjestäminen ensisijaisesti kuuluu.

Päätöksen voimassaolo

Hakemuksen hyväksymisestä tehdään päätös ja se annetaan tiedoksi hakijalle.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, jos kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelun järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja. Kunta voi poistaa erillisellä päätöksellä luettelosta yksittäisen palveluntuottajan, jos palveluntuottaja ei täytä kriteereitä ja tässä lomakkeessa mainittuja ehtoja ja ohjeita.

Liite 3. Hakemus kotihoidon palvelusetelipalvelun tuottajaksi

Tällä hakemuksella sosiaali- ja terveysalan yritys voi hakeutua Riihimäen kaupungin kotihoidon palvelusetelituottajaksi.

Hakemuksen lähettäminen

Lähetä hakemus osoitteella:

Riihimäen kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimen kirjaamo

PL 125

11101 Riihimäki

Yrityksen tiedot Hakija täyttää	Palveluntuottajan nimi ja Y-tunnus
	Palvelujen vastuuhenkilö
	Osoite
	Yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero
Yritys on rekisteröitynyt Luotettava Kumppani -palveluun kyllä__ ei__	
Vakuutan antamani tiedot oikeiksi. Paikka ja aika	
<u>Allekirjoitus ja nimenselvennys / asema</u>	

Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet/yksikkökohtaiset asiakirjat

- todistus ennakonperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus työnantajarekisteriin kuulumisesta
- Kaupparekisteriote
- Todistus verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta
- Todistus eläkevakuutuksesta
- Selvitys käytettävästä työehtosopimuksesta
- Selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (mikäli yritys toimii työnantajana)

Em. tiedot näkyvät Vastuu Group Oy:n -palvelusta otettavasta raportista, mikäli yritys on rekisteröitynyt Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -palveluun.

Mikäli yritys ei ole rekisteröitynyt, tulee yllä olevat liitteet toimittaa ilmoituksen yhteydessä.

Liitteet eivät saa olla yli kolme (3) kuukautta vanhoja.

Lisäksi hakemuksen liitteenä tulee toimittaa seuraavat liitteet:

- Todistus voimassaolevasta vastuuvakuutustodistuksesta ja potilasvakuutuksesta sekä tiedot vakuutusmaksujen suorittamisesta
- YEL-vakuutustodistus

Liite 4. Palveluntuottajan ohje

1. Työraportti laaditaan aina, kun asiakas maksaa kunnan myöntämällä palvelusetelillä palveluntuottajan hänelle suorittaman palvelun kokonaan tai osittain. Palvelusetelin arvo jatkuvassa ja säännöllisessä kotihoidossa lasketaan asiakaskohtaisesti hyväksyttävästä enimmäistuntihinnasta (enintään 38 €/h, kun palvelua on myönnetty enintään 20 tuntia ja 48 €/h, kun palvelua on myönnetty yli 20 tuntia). Työraportti tulee toimittaa kunnan vastuutyöntekijälle palvelutapahtumaa seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä.
2. Palvelusetelillä voidaan tuottaa vain sitä palvelua, joka palvelupäätöksessä mainitaan. Palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaalta palvelusetelin voimassaoloaika ja käyttötarkoitus. Muut kuin päätöksessä mainitut palvelut asiakas maksaa kokonaan itse. Näistä palveluista palveluntuottajan ei tarvitse lähettää työraporttia.
3. Työraportti on asiakaskohtainen ja siihen merkitään jokainen asiakaskäynti; asiakkaan nimi kokonaan (kuten palvelusetelipäätöksessä), palveluntuottajan nimi, palvelun päivämäärä, tuottamiseen käytetty aika, palvelusetelipäätöksen nro. Asiakas varmentaa työraportissa allekirjoituksellaan saamansa palvelun.
4. Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Riihimäen kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Lasku kunnalle tulee lähettää viimeistään palvelutapahtuman toteutumista seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Jos asiakkaan palvelu on vaarassa keskeytyä esimerkiksi omavastuuosuuden maksamatta jäämisen vuoksi, palvelun tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta Riihimäen kaupungin yhteyshenkilölle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskussa tulee olla eriteltyinä asiakkaan nimi, palvelusetelipäätöksen numero ja myöntäjän sukunimi, laskutettavat tunnit asiakkaittain, laskutushinta/tunti ja asiakaskohtainen laskutettava määrä yhteensä. Laskuun liitetään asiakkaiden kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
5. Palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kunnalta enintään palvelun todellisen hinnan.
6. Palvelusetelillä järjestetty kotihoito on arvonlisäverotonta. Arvonlisäveroa ei tällöin peritä myöskään niistä palveluista, jotka asiakas maksaa itse. Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä omavastuuosuudestaan.

Laskutusosoite:

Organisaatio	Y-tunnus	Verkkolaskuosoite ja operaattori (ei muutosta)	Laskutusosoite (UUSI)
Riihimäen kaupunki	0152563-4	003701525634694 Verkkolaskuoperaattori: CGI Välittäjä­tunnus: 003703575029	Riihimäen kaupunki 003701525634694 PL 299 02066 DOCUSCAN

Tilausviite: 19500005

Liite 5. Kotihoidon palveluseteli/asiakasohje

Palvelusetelin myöntämisen perusteet

Säännöllinen kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 20 §:n tarkoittamat kotihoidon palvelut. Kotihoidolla tarkoitetaan asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan, huolenpitoon, terveydenhoitoon sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotihoidon palveluseteli myönnetään kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen Riihimäen kaupungin kotihoidon myöntämiskriteerit täyttävälle henkilölle.

Myönnettävä palvelu perustuu asiakaskohtaisesti laadittuun palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee valitsemansa palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun tuottajan kanssa hoidon järjestämisestä ja asiakkaan omavastuuosuuden perimisestä. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen sovituin ehdoin. Sopimusta tehtäessä kannattaa kiinnittää huomiota mm. sopimuksen kestoon ja irtisanomisaikaan, koska ne voivat vaikuttaa mahdollisuuteen vaihtaa palvelun tuottajaa. Kunta ei ole sopimuksen osapuoli.

Säännöllisen kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää enintään kahdeksitoista (12) kuukaudeksi kerrallaan. Palvelusetelin tarve arvioidaan palvelu- ja hoitosuunnitelman yhteydessä ja aina kun asiakkaan palvelutarve oleellisesti muuttuu. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluohjaajan kanssa.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää säännöllinen tarpeen mukainen kotihoito.

Palvelusetelin käyttö on aina vapaaehtoista ja asiakas voi halutessaan kieltäytyä palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.

Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa, hänen pitää pyytää aikaisemmalta palveluntuottajalta palveluseteli takaisin ja toimittaa palveluseteli valitsemalleen uudelle palveluntuottajalle. Riihimäen kaupungin palvelusetelin myöntänyttä tahoa tulee informoida palveluntuottajan vaihtamisesta.

Palvelusetelin arvo

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy kotitalouden koon, tulojen ja palvelun määrän perusteella. Mitä suuremmat asiakkaan tulot ovat, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu. Palvelutuottajan tuntihinnan ja setelin arvon välisen summan eli ns. omavastuuosuuden asiakas maksaa itse. Palvelusetelin arvoa laskettaessa ylin hyväksyttävä palvelun tuntihinta on 1.1.2022 alkaen:

38 €	myönnettyä palvelua on enintään 20 tuntia kuukaudessa
48 €	myönnettyä palvelua on yli 20 tuntia kuukaudessa

Palveluohjaaja opastaa asiakasta palvelusetelin arvon laskemisessa. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin tuntihinta on sama kaikkina viikonpäivinä ja kellonaikoina.

Palvelusetelin myöntäminen

Päätöksen palvelusetelin myöntämisestä kotihoidon asiakkaalle tekee vanhusten palveluissa palveluohjaus. Palveluseteliä on haettava ennen säännöllisen kotihoidon alkamista. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

Kunnan tulee olla hyväksynyt palveluntuottaja palvelusetelillä järjestettävän palvelun tuottajaksi. Palvelusetelin myöntämisen yhteydessä asiakkaalle annetaan luettelo palveluntuottajista, jotka Riihimäen kaupunki on hyväksynyt palveluntuottajiksi.

Palvelusetelillä järjestetty kotihoito on arvonlisäverotonta. Arvonlisäveroa ei tällöin peritä myöskään niistä palveluista, jotka asiakas maksaa itse. Asiakas ei voi saada kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuu- osuudestaan.

Lisätietoja:

Palveluneuvonta

Puhelin 019 758 4364 (ma-pe klo 8-11)



Palvelusetelisääntökirja - tilapäinen ja säännöllinen kotihoito

Versiohistoria:

xx.xx.2021	Vanhuspalvelut

Hyväksytty: xx §, xx.xx.2021, yhtymähallitus

Sisällysluettelo

I Yleinen osa.....	3
1 Määritelmät.....	3
2 Asiakkaan asema	4
3 Palveluntuottajan velvoitteet.....	4
4 Kuntayhtymän velvoitteet.....	9
5 Verotus	9
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	10
7 Palvelupalautteen toimittaminen kuntayhtymälle	10
8 Vastuu virhetilanteista.....	11
9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	11
10 Kuntayhtymän antamat tiedot palveluntuottajalle.....	11
II Palvelukohtainen osio: säännöllinen ja tilapäinen kotihoito	12
11 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	12
12 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus	12
13 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	12
14 Palvelun sisältövaatimukset	13
15 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	14
16 Laadun valvonta ja raportointi	14
17 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
18 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelun tuottajalle.....	16
19 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	16
20 Tietojärjestelmät	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

I Yleinen osa

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta;
2. palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan toimijan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset toimijan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuluissa. Palvelusetelijärjestelmässä kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. tulosisidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla;
4. omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota myönnetyn palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Omavastuuosuuksia ei voi periä **asiakasmaksulain (734/1992) 4 ja 5 §:ssä maksuttomaksi säädetyistä palveluista**. Tällöin palvelusetelille on määriteltävä sellainen käypä arvo, jolla palvelu voidaan tuottaa; ja
5. sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kuntayhtymä velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvulujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntayhtymään.
6. kuntayhtymä tässä tarkoittaa Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymää.
7. palvelusetelituottaja tarkoittaa tässä palvelusetelituottajaksi ilmoittautunutta yritystä, yhteisöä tms. joka tuottaa palveluita asiakkaille, joille on myönnetty palveluseteli.

2 Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevan sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

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 tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa kulutushyödykettä tarjotessaan käyttää sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3 Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kuntayhtymällä on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut **yleiset edellytykset** täyttyvät.

1. Rekisteröinti ennakoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011).

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

3. Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on täytettävä asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kuntayhtymä hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

Mikäli palvelutuotantoa uhkaa vakava este tai häiriö, jonka toteutumiseen palveluntuottaja ei toiminnallaan voi vaikuttaa ja joka toteutuessaan aiheuttaisi vaaraa palvelun asiakkaiden terveydelle tai turvallisuudelle, voi kuntayhtymä harkintansa mukaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin esteen taikka häiriön vaikutusten minimoimiseksi ja asiakkaiden terveyden ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli palveluntuottaja on omalla toiminnallaan edesauttanut häiriön tai esteen syntyä taikka näistä aiheutuvien vaikutusten leviämistä, on tämä velvollinen korvaamaan aiheutuneista toimenpiteistä syntyneet kustannukset täysimääräisinä.

4. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kuntayhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

5. Hintatiedot, sopimus ja palvelun peruuttaminen

Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi tarjottavien palvelujen hintatiedot. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

6. Henkilökunta

Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kuntayhtymälle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Henkilökunnan tulee olla pätevyystasoltaan vastata kunnallisen palvelutuotannon henkilöstön vähimmäispätevyyttä. Hyväksytyyn palveluntuottajan on osoitettava palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee pystyä toteuttamaan palvelu suomeksi.

7. Palveluntuottajan nuhteettomuus

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) §:ssä 80 mainittuihin rikoksiin, tekoihin tai laiminlyöntiin. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

9. Asiakastyytyväisyys ja -palaute

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä asianmukaisesti ja palautteet tulee raportoida kuntayhtymälle vähintään kerran vuodessa.

Kuntayhtymällä on halutessaan mahdollisuus toteuttaa asiakastyytyväisyys- ja muita kyselyitä palveluntuottajan asiakkaille. Palveluntuottajan tulee avustaa kyselyiden toteuttamisessa esim. pitämällä kyselyä tai kyselyä koskevaa materiaalia näkyvillä taikka jakamalla materiaalia asiakkaille.

9. Tiedonanto kuntayhtymälle

Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntayhtymää tulee erityisesti informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

10. Henkilötiedot

Henkilötietojen käsittelyssä palveluntuottajan tulee noudattaa lainsäädännön ja EU:n tietosuoja-asetuksen mukaisia vaatimuksia. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kuntayhtymän asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kuntayhtymän omassa toiminnassaan.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein.

Kuntayhtymä toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kuntayhtymälle kaikki tahot, jotka käsittelevät kuntayhtymän vastuulla olevia henkilötietoja. Kuntayhtymä on oikeutettu vaatimaan palveluntuottajaa vaihtamaan alihankkijan, mikäli kuntayhtymä ei katso tämän alihankkijan täyttävän tietosuojavelvoitteitaan. Kuntayhtymän tietoja saa käsitellä ja säilyttää ainoastaan ETA-alueella.

Palveluntuottaja ja tämän alihankkijat saavat vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain kuntayhtymän määrittämiä, palveluntuottamiseen liittyviä tarpeellisia henkilötietoja, eikä palveluntuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa tai käsitellä mitään muita henkilötietoja. Erityisten tietoryhmien (aiemmin ns.

arkaluontoiset tiedot) osalta palvelutuottaja tai tämän alihankkija saa vastaanottaa, tallentaa ja käsitellä vain asiakkaan terveyteen liittyviä tietoja.

Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuu toteuttamaan kuntayhtymän henkilötietoja käsitellessään riittävät tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietojen suojaamiseksi. Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat avustamaan kuntayhtymää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta kuntayhtymä pystyy täyttämään veloitteensa rekisterinpitäjänä. Palvelutuottajan ja tämän alihankkijat sitoutuvat siihen, että kuntayhtymän vastuulla olevat henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytettävässä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan automaattisesti irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.

Palvelutuottaja ja tämän alihankkija sitoutuvat siirtämään kaikki taikka osan kuntayhtymän vastuulla olevista henkilötiedoista sopimuksen päättyessä tai kuntayhtymän muulla perusteella näin vaatiessa hävittämään.

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilas-/asiakasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kuntayhtymälle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaiselle mahdollisten potilasvahinko tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kuntayhtymälle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kuntayhtymälle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokistiedostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kuntayhtymälle tai, jos palvelun tuottajan ja kuntayhtymän välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kuntayhtymä on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kuntayhtymä rekisterinpitäjänä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Kuntayhtymällä on oikeus antaa tarkentavia ohjeita henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Päivitetyt ohjeet tulee ottaa käyttöön viipymättä.

11. Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnosta ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että säännöllisen ja tilapäisen kotihoitopalvelun tuntihinta ja muut asiakkaan itse kokonaan maksettavaksi jäävät palvelut on ilmoitettu erikseen, niin että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

12. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

13. Kuntayhtymän asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kuntayhtymän kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kuntayhtymä voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle taholle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia.

Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kuntayhtymälle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kuntayhtymä voi vaatia, että palveluntuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palveluntuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

14. Hyväksymisen peruuttaminen

Kuntayhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;

b) palveluntuottaja ei noudata kuntayhtymän kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;

c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai

d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa/hankintalain 80 §:n tai 81 § mukaisesta rikoksesta.

15. Laskutus

Palvelun laskutus tulee tapahtua säännöllisesti kuukausittain. Kuukauden aikana tuotetut palvelut tulee laskuttaa seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Yhden palvelusetelipalvelun osalta tulee lähettää yksi lasku. Erilaisia palveluita ei saa laskuttaa samalla laskulla. Laskun lisäksi palveluntuottajan tulee lähettää kuntayhtymälle erillinen liite, jossa tuotetut palvelut asiakkaittain on eritelty. Liitteen toimittaminen on edellytys laskun maksamiselle.

16. Este ja ylivoimainen este

Palveluntuottajan on lähtökohtaisesti kaikissa tilanteissa huolehdittava palvelutoiminnan häiriöttömyydestä. Mahdollisiin palvelutuotantoa haittaaviin esteisiin ja häiriöihin tulee varautua ennalta ja niiden syntyessä niistä aiheutuvia vaikutuksia tulee pyrkiä minimoimaan.

Vapauttamisperusteeksi (force majeure) voidaan katsoa sellainen sääntökirjan mukaisten velvollisuuksien täyttämisen estävä, epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota palveluntuottajan ei ole ollut syytä ottaa huomioon palvelusetelituottajaksi ilmoittautuessa ja joka on kuntayhtymästä tai palveluntuottajasta riippumaton, eikä sen estävää vaikutusta voida poistaa ilman kohtuuttomia lisäkustannuksia tai kohtuutonta ajanhukkaa. Tällainen tapahtuma voi olla sota, kapina, sisäinen levottomuus, viranomaisen suorittama pakko-otto tai takavarikko julkiseen tarpeeseen, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen tai energiajakelun keskeytys, lakko tai muu työselkkäus tai tulipalo tai muu vaikutuksiltaan yhtä merkittävä ja epätavallinen kuntayhtymästä tai palveluntuottajasta riippumaton syy. Palveluntuottajan tulee neuvotella

kuntayhtymän kanssa ennen kuin tämän voidaan katsoa vapautuneen tuottamasta palvelua.

Ennalta ilmoitettua ja kestoaltaan rajattua tavanomaista lakkoa tai työnseisausta ei kuitenkaan lueta sellaiseksi tapahtumaksi, jonka perusteella palvelutuottajan voitaisiin katsoa olevan vapautettu tuottamasta palvelua.

4 Kuntayhtymän velvoitteet

Kuntayhtymän on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa palveluntuottajaan.

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

Kuntayhtymän täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kuntayhtymän täytyy selvittää asiakkaalle, mitä tietoja hänestä luovutetaan hänen valitsemalleen palvelusetelituottajalle. Kuntayhtymän on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitys.

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kuntayhtymän on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kuntayhtymän tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kuntayhtymä valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kuntayhtymän tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta. Mikäli hakemus on epätäydellinen miltään osin, kuntayhtymä pyytää täydentämään hakemusta. Hakemus katsotaan tällöin rauenneeksi, mikäli palveluntuottaja ei toimita tarpeellisia asiakirjoja annetussa määräajassa.

5 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.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan 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.

6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelutuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelutuottaja hyväksytyjen palvelutuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kuntayhtymä ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelutuottajaan.

Kuntayhtymä ja palvelutuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin.

Kuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palvelutuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palvelutuottaja ei halua sitoutua muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kuntayhtymälle neljäntoista (14) päivän kuluessa muutosilmoituksen vastaanottamisesta.

Palvelutuottajan katsotaan vastaanottaneen muutosilmoitus, jos muuta ei osoiteta, seitsemäntenä päivänä muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelutuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

Mikäli palvelutuottaja ilmoittaa kuntayhtymälle, ettei se sitoudu muuttuneisiin sääntöihin, ei tämä voi ottaa uusia asiakkaita ja tämä poistetaan palvelutuottajarekisteristä. Tuottaja palautetaan rekisteriin, kun tämä sitoutuu palvelusetelin muuttuneisiin sääntöihin.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

7 Palvelupalautteen toimittaminen kuntayhtymälle

Palvelutuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti kuntayhtymällä. Palvelutuottajan on seurattava palvelun laatua asiakaspalauttejärjestelmänsä avulla. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa kuntayhtymälle palautetta saamastaan palvelusta. Palvelutuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palvelutuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Kuntayhtymä voi tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä. Palvelutuottajan on raportoitava kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset sekä muut reklamaatiot ja niihin palvelutuottajan laatimat vastineet ja lausunnot. Palvelutuottajan

on myös informoitava kuntayhtymää kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista.

8 Vastuu virhetilanteista

Osapuolet vastaavat omista virheistään täysimääräisesti. Mikäli virheen syntymiseen on johtanut toisen osapuolen tahallisuus tai merkittävä huolimattomuus, on tämä osapuoli vastuussa myös toisen osapuolen virheestä.

9 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelutuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelutuottajassa tai palvelutuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

10 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelutuottajalle

Kuntayhtymä antaa palvelutuottajalle palvelutuottamiseksi tarpeelliset tiedot. Tarpeelliset tiedot määritellään palvelu- ja asiakaskohtaisesti erikseen.

II Palvelukohtainen osio: säännöllinen ja tilapäinen kotihoito

11 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Tilapäisen kotihoidon asiakkaat tarvitsevat apua lyhytkestoisesti (pääsääntöisesti alle kaksi kuukautta) ja harvemmin kuin kerran viikossa.

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.

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

12 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun aikaraja/aikarajoitus

Tilapäistä kotihoitoa koskeva palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti voimassa maksimissaan kolme (3) kuukautta.

Säännöllistä kotihoitoa koskeva palvelusetelipäätös on pääsääntöisesti voimassa vuoden ajan, jonka jälkeen viimeistään palvelutarvetta arvioidaan uudestaan.

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

Palvelutuottajalla on oikeus irtisanoa säännöllisen kotihoidon palvelu yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla ja tilapäinen kotihoito yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla.

13 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan palveluksessa on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävärakenne 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. Palvelutuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 559/1994 ja asetus 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 asetus 153/2016) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön

mukainen kelpoisuus. Palvelutuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki-rekistereihin.

Palvelutuottaja huolehtii henkilöstön lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittamisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelutuottajan tulee todentaa käydyt koulutukset tarvittaessa kuntayhtymälle. Henkilökunnan tehtävänkuvat tulee olla määritelty. Henkilökunnalta edellytetään myös riittävästä suomen kielen taitoa. Palvelutuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta.

Lääkehuoltoon osallistuvalla henkilöstöllä on oltava osoitus lääkehuollon pätevyydestä ja kirjallinen voimassaoleva lääkehoidon lupa (Turvallinen lääkehoito, STM 2021). Yksikössä on nimettynä lääkehoidosta vastaava henkilö.

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

Henkilöstön sijoittaminen eri vuoroihin on järjestetty siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja (täyttävät kelpoisuusvaatimukset) työntekijöitä. 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 kuntayhtymä noudattaa annettuja lakeja ja täydentävänä kulloinkin voimassa olevia suosituksia (esimerkiksi STM:n Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi). Kuntayhtymä voi seurata henkilöstön riittävyyttä ja sijoittamista työvuoroihin tarkistamalla työvuorolistat, henkilöstöluettelon ja henkilöstösuunnitelman tai muulla haluamallaan seurantatavalla.

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

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

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

Palvelutuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

14 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tulee kaikilta osiltaan vastata palvelutuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman sisältöä. Palveluntuottajien omavalvontasuunnitelma tarkistetaan sijaintikunnan toimesta.

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.

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

Palveluseteliasiakas on oikeutettu normaaleihin perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluihin.

Palvelutuottajan 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 kuntayhtymään asiakaskohtaisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan liittyvissä asioissa ja kuntayhtymä 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 myös asiakasta sosiaalisen verkoston ylläpitämisessä ja kannustamisessa. Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa on säännöllistä asiakkaan toiveisiin perustuen. Omaisilla on myös mahdollisuus saada tietoa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista.

Palvelutuottaja vastaa asiakkaiden ravitsemustilan seurannasta.

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

15 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

16 Laadun valvonta ja raportointi

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä ja aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen lupa- ja valvontaviranomaisina. Kuntayhtymä 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 määritetty kirjallisesti. Vastuuhenkilöt tulee olla nimetty, ja näiden henkilöiden vastuut sekä valtuudet tulee olla kirjallisesti määritetty (tehtäväkuvat).

Palveluntuottajalla on ajantasainen omavalvontasuunnitelma, jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Palveluntuottaja hyväksyy kuntayhtymän tekemät valvontakäynnit ja yhteistyökokoukset sekä asiakaskyselyt.

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

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntayhtymää 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 hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset, sairaanhoitajan käsikirja sekä STM:n laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2021) ja nimetty, lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain ja aina tarvittaessa.

Palveluntuottaja osallistuu erilaisiin kuntayhtymän asiakkaiden toimintakykyä mittaaviin selvityksiin.

Palveluntuottajan tulee vastata jokaiseen asiakasreklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Reklamaatiot ja niihin annetut vastaukset sekä tiedot tehdyistä toimenpiteistä tulee toimittaa kuntayhtymään viimeistään kahden viikon kuluessa.

Kuntayhtymällä 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 kuntayhtymään vuosittain edellisen vuoden osalta 28.2. mennessä.

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.

17 Kuntayhtymän antamat tiedot palvelun tuottajalle

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

18 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Kuntayhtymä määrittelee palvelusetelin arvon.

Palvelusetelin arvo tilapäisessä kotihoidossa on 30 €/h.

Palveluseteli on säännöllisessä kotihoidossa tulosidonnainen kuitenkin siten että palvelusetelin enimmäisarvo on 30 €/h.

Palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle tehdään viranhaltijapäätös.

Tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon tuntihinta tulee ilmoittaa muodossa euroa/tunti. Kilometrikorvauksia ei saa periä asiakkaalta tuntihinnan lisäksi.

Matka-aikoja asiakkaalle ei saa laskuttaa erikseen. Palveluseteli myönnetään vain asiakkaan luona käytettävään palveluaikaan.

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

Tuntihinnan tarkistusperiaatteina ovat elinkustannusindeksin vuosimuutos siten, että tulevan vuoden hinnan tarkastuksen perustasona käytetään edellisen vuoden kesäkuun elinkustannusindeksiä ja vertailtavana on kuluvan vuoden vastaava indeksi. Palveluntuottajan on informoitava tuntihintojen korotuksesta kuntayhtymää kirjallisesti, edellä mainittuihin perusteisiin pohjautuen viimeistään hintojen nousua edeltävän vuoden 30.9. mennessä.

Hyväksymiskriteerit palvelusetelituottajaksi

Yleiset sopimusehdot

- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja/ tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/ 1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen luvan.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilaki (569/2009) sekä siihen liittyvä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain 12 §:n muutos (570/2009) ovat tulleet voimaan 1.8.2009. Laissa määritellään palvelusetelin käytön toimintaperiaatteet kunnallisia sosiaali- ja terveystalouksia järjestettäessä. Lähtökohtana on, että palveluseteli on yksi kuntien käytössä oleva palveluiden järjestämistapa.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja kaikki lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii työnantajavelvoitteistaan.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot ja tiedot henkilökunnasta.
- Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan kunnalle toiminnassaan tapahtuvista muutoksista: lopettamisesta tai toiminnan keskeyttämisestä.
- Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palvelusetelipalvelun hintoja kerran vuodessa ja ilmoittaa ne kunnalle viimeistään marraskuun loppuun mennessä kuluvaan vuoteen.
- Palveluntuottaja hyväksyy sähköisen palvelusetelin käytön kotihoidon palveluissa.

Henkilöstö

- Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan/sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan tai perushoitajan tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- tai terveystieteiden koulutus.
- Palveluntuottajalta edellytetään yksityisen terveydenhuoltolain (2.9.2005/689) mukaista lupaviranomaisen myöntämää lupaa terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Luvasta tulee ilmetä palvelujen tuottajan 2 §:n mukainen palveluala. Lupaan voidaan liittää potilasturvallisuuden varmistamiseksi välttämättömiä ehtoja palvelujen määrästä, henkilöstöstä, tiloista, sairaankuljetusajoneuvosta ja sen varusteista, laitteista ja tarvikkeista sekä toimintatavoista. (20.11.2009/928)
- Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidolliset toimenpiteet suorittaa henkilö, jolla tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöstön mukainen koulutus ja oikeus harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattiaan (339/1993).
- Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaan hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
- Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön kunnan kotihoidon kanssa.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstön ammattitaitoa kehitetään riittäväällä täydennyskoulutuksella.

Palvelun sisällön vaatimukset

- Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa, kuin kunnan oma kotihoito tuottaa. Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta.
- Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan.
- Palveluntuottaja toimii asiakkaan edun mukaisesti huomioimalla kuntouttavan työotteen kaikissa tehtävissään.
- Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet omista asiakastietojensa dokumentoinnista, joka koskee asiakirjojen laadintaa, säilyttämistä sekä salassapitoa.
- Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakastiedot, jotka liittyvät palvelusetelipalveluun toimitetaan kunnalle tarvittaessa tai niitä voidaan valvonnan yhteydessä tarkistaa. Asiakkuuden päättyessä on palveluntuottaja velvollinen toimittamaan kaikki dokumentoidut asiakastiedot palvelusetelitoimintaa koskien kunnan kotihoitoon.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säädöksiä.
- Asiakkaan tilaa ja toimintakykyä arvioidaan jokaisella käynnillä ja kunnon muuttuessa palveluntuottaja on velvollinen informoimaan asiasta kunnan palvelusetelivastuu henkilöä.
- Palveluseteliyrittäjä sitoutuu siihen, että palveluseteliä käytetään vain siihen palveluun johon se on myönnetty.

Kotihoidon
palvelusetelin
palveluntuottajien
kriteerit, Hattula

Perusltk. 27.4.2011

(Valmistelija: vanhustyön johtaja Eeva Ylämurto, puh. (03) 6731 200 ja avopalvelunohjaaja Pirkko Manninen, puh. (03) 6731 282)

Perusturvalautakunta päätti kotihoidon palvelusetelin käyttöönotosta 23.03.2011, § 37. Palveluseteli otetaan käyttöön 01.09.2011 alkaen tilapäisessä kotihoidossa ja säännöllisessä kotihoidossa 2 – 5 h / kk. Kunnan tulee määrittellä ne kriteerit, joiden perusteella yrittäjä hyväksytään kuntaan palveluseteliyrittäjäksi. Yrittäjä hakee kuntaan palveluseteliyrittäjäksi erillisellä hakemuksella (**LIITE n:o 1**).

Kunta hyväksyy hakemusten perusteella ne yksityiset palvelun tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä. Kunnan on pidettävä luettelo hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu on kunnan kotihoitoa, joka perustuu kunnan viranhaltijan tekemään palvelutarpeen arvioon. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella laaditaan asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitsemat palvelut, niiden sisältö ja niihin kuluva aika. Palvelusetelillä tuotetun palvelun tulee vastata kunnan oman kotihoidon tuottamia palveluja.

Palvelusetelituottajan hyväksymiskriteerit:

1. Palveluntuottajaa ja palvelua koskevat yleiset sopimusehdot

1.1. Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.

1.2. Palveluntuottaja täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin ja saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan

1.3. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen

1.4. Mikäli palveluyksikkö tarjoaa kotisairaanhoidoa, sillä on oltava potilasvakuutus

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

1.6. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin

1.7. Palveluntuottaja ei saa RAY:n tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta toimintaan, jossa tuottaa palveluja palvelusetelillä.

2. Henkilöstö ja osaaminen

2.1. Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johta-

mistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän. Muussa tapauksessa kotisairaanhoidon vastuuhenkilöltä vaaditaan vähintään sairaanhoitajan tutkinto ja kotipalvelun vastuuhenkilöltä vähintään lähihoitajan tutkinto.

2.2. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

2.3. Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen taito.

2.4. Henkilöstöllä on riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtaivoista.

2.5. Palveluntuottajalla on STM:n lääkehoito-oppaan (Turvallinen lääkehoito- valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. STM oppaita 2005:32) mukainen lääkehoidosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset (Taulukko 10) valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

2.6. Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta.

2.7. Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä.

3. Palvelun sisällön vaatimukset

3.1. Annettava kotihoito vastaa palvelukuvauksen (**LIITE n:o 2**) mukaista palvelua.

4. Muut palvelun sisältöä koskevat vaatimukset

4.1. Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on. Vastuuhoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta / palvelusta.

4.2. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan perustuen mm. Ravatar- arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa kunnallinen kotihoito / palvelutarpeenarviointi.

4.3. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. kelan hoitotuki, asumistuki).

4.4. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö / edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa. Raha-asioiden hoidossa noudatetaan kunnan ohjetta.

4.5. Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

4.6. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

5. Vaadittava raportointi ja valvonta

5.1. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kunnalle sen edellyttämät hoidon laadun seurantatiedot, mm. poikkeamaraportit sekä kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.

5.2. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä, koulutustasosta, täydennyskoulutuksesta ja lääkehoidon osaamisen varmistamisesta sekä säännöllistä ja tilapäistä kotihoitoa saaneiden asiakkaiden määrästä.

5.3. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti kerätä asiakaspalautetta. palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä mihin toimenpiteisiin reklamaatioiden johdosta on ryhdytty.

6. Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

6.1. Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.

6.2. Palveluntuottajalla on rekisterinpidosta vastaavaksi nimetty henkilö.

6.3. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Tuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.

6.4. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmistaan. Kunta sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammatissalaisuudet.

6.5. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiakirjat toimitetaan kunnalle palvelun päättyessä.

6.6. Palveluntuottajalla on käytössään lain edellyttämät rekisteriselosteet.

Päätösehdotus (ptj):

Perusturvalautakunta päättää, että

1. kotihoidon palvelusetelituottajiksi hyväksytään palveluntuottaja joka täyttää yllä luetellut kriteerit.
2. avopalvelunohjaaja hyväksyy kriteerit täyttävät palveluntuottajat palveluntuottajarekisteriin sekä poistaa kriteerit täyttämättömät palveluntuottajat rekisteristä.

Päätös:

Perusturvalautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.