



Huittinen

KESSOTE

Keski-Satakunnan sosiaali-
ja terveydenhuollon
kuntayhtymä

Eurajoki

Harjavalta

Kokemäki

Nakkila

KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN PALVELUSETELIEN SÄÄNTÖKIRJA

(1.6.2018)

1.7.2021



Sisällys

1	Johdanto	2
2	Määritelmät.....	2
3	Asiakkaan asema.....	3
3.1	<i>Asiakkaan oikeusturvakeinot</i>	3
4	Palvelusetelipalvelutuottajaksi hakeminen.....	4
5	Palvelutuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	4
6	Kunnan velvoitteet ja oikeudet.....	6
7	Palvelun laatuvaatimukset.....	6
7.1	<i>Palvelun yleiset vaatimukset</i>	6
7.2	<i>Henkilöstö</i>	7
8	Palvelun tavoite ja sisältö.....	8
9	Palveluseteli asiakkuus.....	8
10	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen.....	9
11	Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	9
12	Asiakkaan ja palvelutuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot.....	9
12.1	<i>Palvelukerran peruutus</i>	10
12.2	<i>Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen</i>	10
12.3	<i>Palvelun virhe ja viivästyminen</i>	10
12.4	<i>Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset</i>	11
12.4.1	<i>Oikaisu ja hyvitys</i>	11
12.4.2	<i>Sopimuksen purku</i>	11
12.4.3	<i>Vahingonkorvaus</i>	11
12.5	<i>Reklamaatio ja palaute</i>	12
13	Palveluiden laskutus.....	12
13.1	<i>Kunta</i>	12
13.2	<i>Asiakas</i>	12
14	Laadun hallinta ja valvonta.....	13
15	Rekisterinpito ja salassapito.....	14
15.1	<i>Rekisterinpito</i>	14
15.2	<i>Salassapito</i>	14
16	Muut erityiset määräykset.....	15
16.1	<i>Tietojen anto ja vastuuhenkilöt</i>	15
16.2	<i>Hintojen muutos</i>	15
17	Verotus.....	15
17.1	<i>Tuloverotus</i>	15
17.2	<i>Arvonlisäverotus</i>	15
18	Sääntökirjan muuttaminen.....	16
19	Hyväksymisen peruutus.....	16
20	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	16
21	Sitoumuksen voimassaoloaika.....	17
22	Noudatettava lainsäädäntö.....	17
23	Lisätietoja.....	17

Huom: Muuttunut/uusi asia punaisella fontilla, muutettu/poistettu teksti näkyvissä harmaalla.

1. Johdanto

Huittisten kaupunki ja Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Eurajoki, Harjavallan kaupunki, Kokemäki, Nakkila) ylläpitävät ja hallinnoivat Huittisten ja Kessoten (Eurajoki, Harjavalta, Kokemäki ja Nakkila) alueen palvelusetelijärjestelmää, joiden toimesta tämä sääntökirja on laadittu. Kessote (Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä) ylläpitää palvelusetelituottajarekisteriä, sekä kouluttaa ja perehdyttää palveluntuottajat.

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun edellä mainittujen kuntien vanhuspalvelut järjestävät kotihoitoa ja kotiin annettavia tukipalveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kuntien perusturvatoimielimet asettavat palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Huittisten kaupunki ja Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä velvoittavat, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Jatkossa tässä sääntökirjassa Keski-Satakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymästä käytetään termiä Kessote tai kuntayhtymä.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan tilapäiseen kotihoitoon ja omaishoitoon oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta (esimerkiksi kyseiseen tarkoitukseen painettua maksuvälinettä, sähköistä korttia tai viranomaispäättöä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti.
2. Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja 21 § ja asetus 9 §:n 1 kohta).
3. Tilapäisellä kotona annettavalla palvelulla tarkoitetaan joko vähemmän kuin alle kuukauden kestänyttä palveluntarvetta tai harvemmin kuin kerran viikossa annettavaa kotihoitoa.
4. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
5. Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan/kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa säädetyllä tavalla.
6. Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

7. Omavastuuosuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/**kuntayhtymän** myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
8. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta/**kuntayhtymä** hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan kotihoidon tukipalveluiden palveluntuottajaksi.
9. Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuuluvamattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
10. Palvelusetelijärjestelmässä kunta/**kuntayhtymä** ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

3. Asiakkaan asema

Asiakkaalle, joka täyttää säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon/kotipalvelun myöntämisperusteet voidaan tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, tällöin hänelle myönnetään kunnan/**kuntayhtymän** järjestämät kotihoidon palvelut.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan/**kuntayhtymän** hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta/**kuntayhtymältä** saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan/**kuntayhtymän** hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta/**kuntayhtymä** lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan/**kuntayhtymän** järjestämiin palveluihin.

3.1 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain oikeudet kuten;

- asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden huomioiminen
- asiakkaan hyvä kohtelu
- hoito - ja palvelusuunnitelman laadinta
- molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely
- asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö

Asiakas voi hakea muutosta tulositonnaiseen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvoa koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksella, jonka osoitetaan asiakkaan

asuessa Huittisten alueella Huittisten kaupungin perusturvan toimielimelle. Kessoten alueella oikaisuvaatimus osoitetaan kuntayhtymän hallitukselle, joka osoitetaan asiakkaan kotikunnan perusturvan toimielimelle. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksessä.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta ikäihmisten palveluista vastaavalle johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi olla myös yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten Aluehallintovirastoon (AVI).

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle/kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko) voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Kunta/kuntayhtymä ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka sisältyy palvelusetelillä myönnettyyn palveluun.

Asiakkaalla on halutetussaan oikeus vaihtaa palveluntuottajaa.

4. Palvelusetelipalveluntuottajaksi hakeminen

Palvelusetelipalvelun tuottajaksi hakeudutaan rekisteröitymällä [Palse.fi](http://www.palse.fi) portaaliin ja täyttämällä toimintaa varten laadittu hakemuslomake [Palse.fi](http://www.palse.fi) sivustolla. Harjavallan kaupungin verkkosivuilla osoitteessa:

<http://www.harjavallankaupunki/perusturvapalvelut/ikäihmistenpalvelut/palveluseteli-satakunnassa/palvelusetelituottajahakemus>. Palveluntuottajaksi hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Hakemuksessa on lakisääteisiä edellytyksiä palveluntuottajaa koskien ja kunnan/kuntayhtymän asettamia omia hyväksymiskriteereitä. Harjavallan kaupunki Kuntayhtymä hyväksyy toimijat kotihoitopalvelujen tuottajiksi.

Palvelusetelipalveluntuottajaksi hyväksytään kaikki kriteerit täyttävät palveluntuottajat.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä ennakoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukaiset vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan kyseisessä kunnassa ennen toiminnan aloittamista. Kotihoidon tukipalveluiden tuottajien tulee olla kunnan/kuntayhtymän yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajarekisterissä ennen toiminnan aloittamista.

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia

(<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>).

Luvanvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut: Palveluntuottajan, joka tuottaa jatkuvasti ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on saatava lupa lupaviranomaiselta palvelujen tuottamiseen **ennen toiminnan aloittamista**. Lupaa haetaan lomakkeella siltä aluehallintovirastolta, jonka toimialueella palvelua tuotetaan eli **Harjavallan Huittisten ja kuntayhtymän** hallinnoimassa järjestelmässä Lounais-Suomen aluehallintovirastolta. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta ilmoituksenvaraisista sosiaalipalveluista.

Ilmoituksenvaraiset yksityiset palveluntuottajat; tuottaja, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja on tehtävä kirjallinen ilmoitus sosiaalipalvelujen tuottamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa/**kuntayhtymässä** jossa palvelua tuotetaan. Ilmoituksen varaisia sosiaalipalveluja ovat mm: kotipalvelu ja tukipalvelut, päivä-, - ja työtoiminta, ei ympärivuorokautiset asumispalvelut, muut sosiaalihuollon avopalvelut.

Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali - ja terveysalan lupa ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palveluntuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteriin, jota Avit:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

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.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa ja hoivaa, tulee olla (THL OHJAUS 14/2015) mukaisesti laadittu kirjallinen lääkehoitosuunnitelma ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lisäksi sen henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Alle 18- vuotiaille 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§).

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle/**kuntayhtymälle** tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan kotiin annettavien palveluiden palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta/**kuntayhtymä** toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan/**kuntayhtymän** asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Kunnan/**kuntayhtymän** tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan/**kuntayhtymän** on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on **toimittanut kuntaan/kuntayhtymään** kaikki hyväksyntään liittyvät asiakirjat.

Kunta/**kuntayhtymä** voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta/**kuntayhtymä** päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan/**kuntayhtymän** on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan.

Kunnalla/**kuntayhtymällä** on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Kunta/**kuntayhtymä** määrittää palvelusetelin myöntämisperusteet.

Kunta/**kuntayhtymä** ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Kunta/**kuntayhtymä** ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

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

Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa vanhuspalvelulaikiin (980/2012) sekä STM:n ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen 2017- 2019 **2020-2023**. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia.

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 kotiin annettavien palveluiden arvot ja toimintaperiaatteet ovat määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty 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) tietosuojalaissa (1050/2108) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

7.2 Henkilöstö

Mikäli palveluntuottaja toteuttaa säännöllistä / tilapäistä kotihoitoa, henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammatia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä 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 työtapoista.

Palveluntuottajalla tulee olla Turvallinen lääkehoito, opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (stm-julkaisu 2021:6) tekemiseen (THL opas 14/2015) -oppaan mukainen lääkehuoltosuunnitelma.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille. sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja toteuttaa vain kotiin annettavien palveluiden tukipalvelua, henkilökunnalle ei ole asetettu ammatillisia kelpoisuusvaatimuksia.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä ilmoitus/muutos. Ilmoitus/muutos tulee tehdä lomakkeella niiden organisaatioiden viranhaltijoille, joihin on toiminnastaan tehnyt ilmoituksen yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta. rekisteriä ylläpitävään kuntaan (Harjavalta).

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Palveluun sisältyy henkilökohtainen hoiva ja hygienia; hygieniaan liittyvät tehtävät; ravitsemuksesta huolehtiminen; kodinhoidolliset tehtävät; asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat; henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen; lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti; terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta; pyykinhuoltoon liittyviä tehtäviä, kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät; yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa sekä mahdollisesti yöhoito.

Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen tarvittaessa liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu. Arviointi tehdään yhdessä kunnan/kuntayhtymän kotihoidon henkilöstön kanssa.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan/kuntayhtymään, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Asiakas saa kotikunnan/kuntayhtymän hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan/kuntayhtymän käytännön mukaisesti.

9. Palveluseteliasiakkuus

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa.

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kunnan/kuntayhtymän kotihoito on tehnyt palvelutarpeenarvioinnin, laatinut hoito- ja palvelusuunnitelman sekä määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Kohderyhmänä ovat kotihoidon asiakkaat, omaishoidon tukea saavat asiakkaat ja sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa.

Asiakkaille, jotka saavat vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin sekä sotainvalideille, joilla on vähintään 10% haitta-aste, ei järjestetä kotihoitoa palvelusetelillä, koska palvelut ovat heille maksuttomia. Tähän ryhmään kuuluvat lisäksi sotaveteraanit, joille myönnetään erillisiä palvelusetelejä.

Kotihoidon tukipalveluita voidaan myöntää palvelusetelillä asiakkaan esimerkiksi kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy. Palveluseteli voidaan myöntää myös omaishoitajien lyhytaikaiseen ja tilapäiseen vapaaseen esimerkiksi hammaslääkärikäyntiin, jolloin palvelusetelillä turvataan omaishoidettavalle tarvittava hoito ja huolenpito.

Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

10. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää enintään puoleksi vuodeksi kerrallaan. Hoito- ja palvelussuunnitelmat tarkistetaan vähintään puolivuositain ja samassa yhteydessä arvioidaan palvelusetelien tarve. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen omaisensa ja kotihoidosta vastaavan henkilön kanssa. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tehdään uusi palvelusetelipäätös.

Jos palvelutarve muuttuu, arvioidaan, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi.

Säännöllisen kotihoidon ja kotipalvelun arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palvelusetelin arvoa on korotettava (palvelusetelinlain 7§:n 1 mom.) säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo vaarantuu, tai jos se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioiden ottaen.

Tilapäisen palvelusetelin arvo on kiinteä, joten niiden arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tilapäinen palveluseteli myönnetään enintään neljäksi (4) kuukaudeksi.

11. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu on hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolelle jäävää palvelua.

11. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja tulee sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta.

Palvelusopimus tehdään enintään asiakkaan kunnalta/**kuntayhtymältä** saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi.

Palveluntuottajan tulee esittää sopimus pohja palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä.

12.1 Palvelukerran peruutus

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.

Kunta/**kuntayhtymä** ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvia kustannuksia.

12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määrääjäksi tai enintään asiakkaan kunnalta 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, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

12.3 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon sopimuksen teon yhteydessä. Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa tietoja, joita palveluntuottaja on antanut palvelua markkinoidessaan. Näitä tietoja ovat palvelun hinta, sisältö, suoritteet, laatu ja käytettävyyys. Tämä koskee muita tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon sopimuksen teon yhteydessä. 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.

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta tässä ohjekirjassa mainitaan, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa 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 palvelun tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

12.4 Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

12.4.1. 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 henkilökohtaisen 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.

12.4.2. 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).

12.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa 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 lisäännä aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

12.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle/**kuntayhtymälle** palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

13. Palveluiden laskutus

13.1. Kunta/**kuntayhtymä**

Palvelusetelillä järjestettävä palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä, tästä tulee näkyä laskussa maininta. Arvonlisäverolain 37 § mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihoitona tapahtuvasta palveluiden ja tavaroiden myymisestä. Palveluntuottaja laskuttaa **kuntaa/kuntayhtymää** **perusturvakeskusta** enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen koontilaskuna palveluseteli-päätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 21 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. **Laskuun tulee merkitä asiakkaan asuinkunta.** Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

13.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta (omavastuu) sekä asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut keskinäisen sopimuksen mukaisesti. **Palveluntuottaja ylläpitää ja säilyttää asiakaskuittauslomakkeita ja pyydettyäessä sitoutuu toimittamaan ne kunnan/kuntayhtymän viranhaltijoille.** Palveluntuottajan tulee liittää laskuun asiakkaan kuittauslomake. Laskuun ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Laskutus perusteena on asiakkaan hoito - ja palvelusuunnitelmassa sovittu asiakkaan luona tehtävä välitön työaika, joka alkaa, kun saavutaan asiakkaan luola ja päättyy kun poistutaan asiakkaan luola. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin. Mikäli hoito - ja palvelusuunnitelmassa sovittu palveluaika ylittyy, maksaa asiakas itse ylittyneen ajan.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovittun palvelun peruuttamatta tai ei ole toistuvasti paikalla.

Asiakkaan joutuessa tai mennessä sairaalaan tai lyhytaikaishoitoon kunta/**kuntayhtymä** ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käyntejä eikä palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan omavastuuosuutta ko. ajalta.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta heti palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, asiakkaan maksukyvyn selvittämiseksi. Kunta/**kuntayhtymä** ei kuitenkaan korvaa palveluntuottajalle asiakkaan maksamattomia omavastuuosuuksia. Palveluntuottajalla on oikeus laittaa asiakkaan maksamattomat omavastuuosuudet perintään.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivytyksen perusteella oikeus piddättäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan ei tule allekirjoituksellaan hyväksyä kuittauslomaketta. Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle/**kuntayhtymälle**. Jos kunta/**kuntayhtymä** hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

14. Laadun hallinta ja valvonta

Kunta/**kuntayhtymä**, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta/**kuntayhtymä** valvoo niiden palveluntuottajien laatua, jotka toteuttavat kunnan järjestämisvastuulla olevia palveluja, ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset velvoitteet.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan/**kuntayhtymän** tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle/**kuntayhtymälle** tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle/**kuntayhtymälle** palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoiloitoksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa/**kuntayhtymää** tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle/**kuntayhtymälle** olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kunnalla/**kuntayhtymällä** on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kunnalle/**kuntayhtymälle** toukokuun maaliskuun loppuun mennessä.

15. Rekisterinpito ja salassapito

15.1 Rekisterinpito

Kunta/**kuntayhtymä** on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Rekisterinpitäjällä on mm. oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä ja rekisterinpitäjä vastaa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja rekisterin oikeuksien toteutumisesta. Rekisterinpitäjä esim. päättää rekisterin tietojen luovuttamisesta ja huolehtii niiden arkistoinnista ja hävittämisestä. Kunta ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksen tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan ja sen muutoksista.

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjoja käsitellessään, mitä potilasasiakirjojen käsittelystä säädetään henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Palvelusetelipalveluntuottaja pitää asiakirjat erillään palveluntuottajan muun toiminnan yhteydessä syntyneistä asiakirjoista, sillä asiakirjat ovat julkisuuslain tarkoittamalla tavalla viranomaisen eli kunnan/**kuntayhtymän** asiakirjoja.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai hoivansa kannalta välttämättömän kokonaisuuden, johon hoitoa ja hoivaa koskevat tiedot tulee perustaa. Näiden toteutumisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava asiakas- tai potilasjärjestelmään. Mikäli palveluntuottajalla ei ole sähköistä järjestelmää käytössään tulee asiakkaan käyntitapahtumat ja voinnin seuranta kirjata asiakkaan kotihoitokansioon. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaan kotihoitokansiossa on käyntikirjaukset kuukauden ajalta. Kirjaukset asiakkaan voinnista tehdään jokaisella käyntikerralla.

Palvelun päättyessä palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle/**kuntayhtymälle** asiakkaan hoidosta ja hoivasta syntyneet asiakirjat.

15.2 Salassapito

Palvelusetelillä palvelua tuottavia palveluntuottajia ja sen alihankkijoita sitovat samat salassapitosäännöt kuin kunnan palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito velvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. *Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta palvelusetelillä tuotettavia palveluita tuottaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä.*

Palveluntuottaja ja kunnat/**kuntayhtymä** sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Kunta/**kuntayhtymä** sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike – ja ammattisalaisuudet.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa senkin jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä järjestettävää palvelua.

16. Muut erityiset määräykset

16.1 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kunta/**kuntayhtymä** sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Kunta/**kuntayhtymä** ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle/**kuntayhtymälle** tai palveluntuottajalle.

16.2 Hintojen muutos

Hintojen muutokset/tarkastukset seuraavaa vuotta koskien **Tuottajat voivat muuttaa hintojaan kerran vuodessa ja uudet hinnat tulevat voimaan aina vuoden alussa.** Joulukuun alussa Yhdeksän viikkoa ennen kalenterivuoden vaihtumista, lokakuun lopussa, aukeaa **palse.fi-portaalissa** hintojen muutosmahdollisuus. **Muutokset tehdään suoraan palse.fi-portaaliin ja ne tulevat voimaan kalenterivuoden alussa.** toimitetaan Harjavallan kaupungille 15.12 mennessä, osoite:

Vanhustyön johtaja, Suvannontie 2, 29200 Harjavalta. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. **Palveluntuottaja sitoutuu informoimaan asiakkaitaan hintojen muutoksesta.**

16. Verotus

17.1 Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että

- * palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltuihin palveluihin
- * se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle
- * palveluseteli ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

17.2 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n ja 37§:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalveluista tai sosiaalihuollosta sekä kunnan/**kuntayhtymän** että asiakkaan maksamalta osuudelta.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaan muun sosiaalihuollon palvelutuottajan 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.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. verohallinnon ohjeesta: (604/40/2011).

17. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla/**kuntayhtymällä** on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta/**kuntayhtymä** ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle/**kuntayhtymälle** kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle/**kuntayhtymälle** ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

19. Hyväksymisen peruutus

Kunta/**kuntayhtymä** edellyttää, että palveluntuottaja noudattaa sääntökirjan ehtoja. Kunnan/**kuntayhtymän** tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan/**kuntayhtymän** kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan/**kuntayhtymän** pyynnöstä huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan/**kuntayhtymän** tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä.

20. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan/**kuntayhtymän** 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.

21. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi 1.7.2021 ~~1.6.2018~~ alkaen.

Kuntayhtymän hallitus valtuuttaa ohjausryhmän tekemään ja hyväksymään vähäisiä teknisiä muutoksia sääntökirjaan asiasisällön pysyessä muuttumattomana.

22. Noudatettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan voimassa olevaa Suomen lainsäädäntöä.

23. Lisätietoja

Lisätietoja kotiin annettavien palveluiden *rekisteristä* antaa:

Valvontakoordinaattori Saara Mäensivu

Suvannontie 2, 29200 Harjavalta

puh. 044 7475 827,

saara.maensivu@kessote.fi

Hakulomakkeet ja ohjeita täyttämiseen aluehallinnon verkkosivulta

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut>

Lisätietoja kuntien myöntämistä palvelusetelistä:

Huittinen:

- Avopalveluohjaaja 044 560 4246 (arkisin klo 9-15)
- Avopalveluohjaaja 044 773 0246 (arkisin klo 9-15)

Kessote:

Eurajoen palvelualue:

- Palveluohjaaja 044 312 4357 (arkisin klo 9-15),

Harjavallan palvelualue:

- Palveluohjaaja 044 432 5269 (arkisin klo 9-15)

Kokemäen palvelualue

- Palveluohjaaja 040 488 6295 (arkisin 9-15)

Nakkilan palvelualue:

- Palveluohjaaja 044 747 5976 (arkisin 9-15)