



Kalajoen kaupunki
Hyvinvointipalvelut
Kalajoentie 5
85100 Kalajoki

28.5.2020

Liite 1

KOTIHOIDON JA OMAISHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

28.5.2020

Sisällys

- 1 Määritelmät
 - 2 Sääntökirja
 - 2.1 Sääntökirjan luonne
 - 2.2 Sääntökirjan muuttaminen
 - 2.3 Sääntökirjan voimassaolo
 - 3 Asiakkaan asema
 - 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle
 - 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde
 - 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot
 - 3.4 Asiakkaan kustannukset
 - 4 Palveluntuottajan velvoitteet
 - 4.1 Yleiset vaatimukset
 - 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset
 - 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen
 - 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö
 - 4.5 Arvonlisävero
 - 5 Kunnan velvoitteet
 - 5.1 Yleiset velvoitteet
 - 5.2 Rekisterin pito
 - 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu
 - 6 Palvelun seuranta ja valvonta
 - 6.1 Palvelun laadun valvonta
 - 6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus
 - 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen
- Palvelukohtainen osio – kotihoidon ja omaishoidon palveluseteli
- 7 Kotihoidon sisältö ja asiakkaat
 - 8 Palvelusetelillä tuotetun palvelun aikarajoitus
 - 9 Palvelusetelin arvo, myöntäminen asiakkaalle ja palvelusopimus
 - 9.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen
 - 9.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo
 - 9.3 Hinnat ja hinnan muutokset
 - 9.4 Tuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus

28.5.2020

- 10 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset
 - 10.1 Tilat, laitteet ja välineet
- 11 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset
 - 11.1 Pätevyysvaatimukset
 - 11.2. Osaaminen
 - 11.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle
- 12 Palvelun laatuvaatimukset
 - 12.1 Laadun hallinta
 - 12.2 Palvelun sisällön vaatimukset ja turvallisuus
 - 12.3 Kirjaaminen ja dokumentointi
 - 12.4 Asiakastietojen käsittely, vaadittava raportointi ja laadun valvonta
- 13 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi
- 14 Laskutus
 - 16.1 Automaattinen tilitys
 - 16.2 Poissaolot ja keskeytykset
 - 16.3 Asiakkaan laskutus
- 15 Palvelun peruutus, palvelusopimuksen irtisanominen ja purku, palvelun virhe, viivästyminen ja vahingonkorvaus
 - 17.1 Palvelukerran peruutus
 - 17.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen
 - 17.3 Palvelun virhe
 - 17.4 Palvelun viivästyminen
 - 17.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset
 - 17.6 Sopimuksen purku
 - 17.7 Vahingonkorvaus
 - 17.8 Valitus ja palaute
- 16 Sääntökirjan sitovuus

28.5.2020

1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992, jäljempänä potilaslaki) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Tässä asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Kalajoen kaupunki on myöntänyt kotihoidon tai omaishoidon vapaan aikaisen kotihoidon palvelusetelin. Asiakasta voi edustaa edunvalvoja tai valtakirjalla puolesta asioija (esim. omainen).
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä. Tässä Kalajoen kaupunki, Hyvinvointipalvelut.
- 3) **Ostavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **Palveluseteli** on Kalajoen kaupungin kotihoitoon tai omaishoidon vapaaseen asiakkaalle myöntämä sitoumus (viranhaltijan tekemä päätös palvelusetelin myöntämisestä sähköisessä järjestelmässä), jonka perusteella Kalajoen kaupunki korvaa hyväksymänsä palveluntuottajan antaman palvelun palvelumaksun kustannuksista asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin suuruisen summan. Palvelusetelin arvon ylimenevä osa kustannuksesta on asiakkaan omavastuuosuutta, jonka asiakas maksaa itse palveluntuottajalle.
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 oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä palvelusetelilaki, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveysterveystoimissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveysterveystoimien hankkimiseksi.
- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja. Kalajoen kaupunki hyväksyy palveluntuottajat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain mukaisesti.

28.5.2020

- 6) **Parastapalvelua.fi, sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä (PSOP)** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi.
- 8) **Palvelusetelin arvon** päättää Kalajoen kaupunki. Palveluseteli voi olla tulosidonnainen tai kiinteähintainen. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan palvelusetelilaissa määritellyllä tavalla. Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Palvelusetelin hakeminen.** Asiakas hakee hakemuksella kotihoidon palveluja myös omaishoitajan vapaan ajalle, jonka Kalajoen kaupunki käsittelee viranomaisena. Virallisen päätöksen kotihoidon ja omaishoidon vapaan ajan kotihoidon palvelusetelin myöntämisestä tekee Kalajoen kaupungin kotiin annettavien palveluiden palveluohjaaja tai kotihoidon osastonhoitaja tai palvelupäällikkö.

2 Sääntökirja

2.1 Sääntökirja luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien palvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

28.5.2020

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.

2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainitua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

3 Asiakkaan asema

3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

Mikäli asiakas täyttää palvelun saantikriteerit, kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

28.5.2020

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelu järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö, jota parastapalvelua.fi-järjestelmässä nimitetään puolesta-asioijaksi.

3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Palveluntuottajien vertailuun on kaksi vaihtoehtoa:

- 1) vertailun suorittaa suoraan parastapalvelua.fi/palveluntuottajien vertailu (ilman kirjautumista), jolloin asiakkaan pitää itse antaa palvelusetelin arvo saadakseen näkyviin omavastuuosuuden tai
- 2) parastapalvelua.fi-järjestelmään kirjautuneena, jolloin setelin tiedot tulevat automaattisesti mukaan vertailuun.

Asiakas löytää tuottajan yhteystiedot vertailun kautta ja on itse yhteydessä tuottajaan.

28.5.2020

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin arvon ylittävältä osalta omavastuusuuden ja hankkimiansa lisäpalveluiden osuuden kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

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.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanille eli palveluntuottajalle. 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.

28.5.2020

väksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista potilas- tai sosiaaliammiehen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja kuten siivous, ikkunoiden pesu, jalkahoito, kaupassa käynti ja ruoan valmistus. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määritelyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen.

28.5.2020

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

4 Palveluntuottajan velvoitteet

4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset. Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi).

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

4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiak-

28.5.2020

kaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteiluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaistuista.

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi voi hakeutua [parastapalvelua.fi-järjestelmästä](https://parastapalvelua.fi-jarjestelmästä). Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisten lakisäätteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan parastapalvelua.fi-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojen-

28.5.2020

sa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajalle suunnatut ohjevideot löytyvät www.parastapalvelua.fi –sivuilta.

Parastapalvelua.fi helpottaa palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteutumien kirjaamista ja muodostaa siihen toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun Kalajoen kaupungilta antamistaan palveluista.

Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi on palveluntuottajan tullut liittyä myös Vastuu Groupin Luotettava Kumppani-palveluun, josta saadaan osa tarvittavista liitteistä, kuten Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot. Palveluntuottajan on annettava Vastuu Group Oy:lle valtakirja tietojensaamiseksi. Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä. Em. liitteet päivittyvät automaattisesti parasta-palvelua.fi järjestelmään, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää järjestelmään. Myös aiemmin hyväksytyjen palveluntuottajien tulee liittyä Luotettava Kumppani-palveluun. Muut hakeutumishjeessa ja sääntökirjassa mainitut liitteet palveluntuottajan tulee liittää parastapalvelua.fi-järjestelmään ennen hakeumuksen lähettämistä kunnalle Katso-allekirjoituksella tai Suomi-tunnisteella varmennettuna.

Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoimienimienkäyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen.

Asiakkaat näkevät parastapalvelua.fi-järjestelmästä palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa

28.5.2020

palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteli-asiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään ensimmäisen kerran hakeuduttaessa ja vuosittain myöhemmin 30.4. mennessä. Kalajoen kaupunki voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muulloin. Liitteitä ovat:

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai-yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta	x	
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omaevalvontasuunnitelma		x
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma		x
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen		x
Tietosuojasopimus		x
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys) tai toimintasuunnitelma (aloittava yritys)		x
Lupa sosiaali- ja(tai) terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

28.5.2020

4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu, suojattu tietokone tai muu pääte-laite käytössään, jolla se voi käyttää palveluntarjoajan sähköisiä palvelukanavia, mm. parastapalvelua.fi. Palveluntuottajan tiedot tarkastetaan, lakisääteiset dokumentit valvotaan ja tapah-tumakirjaukset tehdään parastapalvelua.fi-järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saa-tavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuotta-jan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiak-kaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa anta-mistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palvelun-tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata jär-jestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaises-ti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineis-ton. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaat-tisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu säh-köiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palve-lutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväk-sytyt.

28.5.2020

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019. Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

5 Kunnan velvoitteet

5.1 Yleiset velvoitteet

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.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

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

Kunnan tulee nimetä vastuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa.

5.2 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomai-

28.5.2020

sen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

6 Palvelun seuranta ja valvonta

6.1 Palvelun laadun valvonta

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu

28.5.2020

noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Palveluntuottaja on pyydettyessä velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat. Kunnalla on oikeus tehdä laatuseurantaa sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

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

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) 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
- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksy-

28.5.2020

misen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

Palvelukohtainen osio – kotihoidon palveluseteli

7 Kotihoidon sisältö ja asiakkaat

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän toimintakykyään. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Kotihoidon asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa apua. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia ja vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdeasiakkaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa.

Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon ja omaishoidon vapaan ajan kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotiin annettavien palveluiden palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja tarvittavien käyntikertojen määrän vuorokauden/viikon aikana sekä tehnyt palvelupäätöksen. Palvelupäätökseen sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattu, onko kyseessä kotihoidon kotipalvelukäynti vai kotisairaanhoidokäynti. Jos kyseessä on kotisairaanhoidokäynti, käynnin yhteydessä voidaan tehdä myös tarvittavat kotipalvelutehtävät (ei siis päällekkäisiä käyntejä). Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä Kalajoen kaupungin kotisairaanhoidon palvelua että palvelusetelillä järjestettävää kotihoidon kotipalvelua.

28.5.2020

Asiakkaan palveluntarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi Kalajoen kaupungin kotiin annettavien palvelujen palveluohjauksikkoon, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoidajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus;
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoidoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita;
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa.
- joka on ollut sairaalahoidossa, ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Kotihoidon (kotipalvelu) kuvaus

Alla on kuvattu kotihoidon (kotipalvelu) myös omaishoitajan vapaan aikaisen kotihoidon sisältöä. Asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan.

Puhtaus ja pukeutuminen:

- Henkilökohtainen hygienia: hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen

28.5.2020

asettaminen (ja huolto), ihon rasvaus ja seuranta

- Peseytyminen (suihkussa käyminen), kynsien leikkaaminen
- Pukeutuminen ja riisuminen, tukisukkien laitto
- Wc:ssä käymisessä avustaminen, katettrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto.

Ravinto:

- aamu-, ilt- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen, tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa
- avustaminen kauppatilauksen tekemisessä
- asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet)
- ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen
- tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti
- ateriapisteeseen ohjaaminen (palvelutalo)

Kodinhoito:

- tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, ja roskien ulos vienti
- ruokapöydän, tiskipöydän ja keittotason puhdistaminen
- astioidenpesu
- jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- WC:n yleissiisteydestä huolehtiminen käyntien yhteydessä
- vuoteen siistiminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen
- pyykkipalvelu hoidetaan pääsääntöisesti tukipalveluna, tarvittaessa osana säännöllistä kotihoitoa

Turvallisuus ja esteettömyys:

- turvapuhelimen ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden käytössä
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi

Sosiaalinen kanssakäyminen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen:

- asiakkaan tukeminen ja kannustaminen arjen toiminnoissa, kokonaistilanteen arviointi
- sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien huomioiminen, seuraaminen ja asiakkaan tukeminen, keskustelun aktivointi sekä yhteydenpitoon kannustaminen
- kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim.

28.5.2020

omatoimisuuden tukeminen, mielekkääseen tekemiseen kannustaminen ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa sekä ulkoilussa)

Kokonaisterveydentilanteen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat hoitotoimenpiteet yhteistyössä kotisairaanhoidon ja omalääkärin kanssa

- sairaan- ja terveydenhoitoon liittyvät tehtävät (yleisvointi, sairauden oireet, painon ja turvotusten seuranta, ihonhoito ja ihon kunnon seuranta)
- lääkeshoidon toteutus ja seuranta (asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkeshoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omalääkärin ja/tai kotisairaanhoidon ja/tai omaisen kanssa, lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjakelupussista, lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille, henkilökunta vastaa ja huolehtii kaikissa tapauksissa, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti, kotipalvelussa työskentelevä henkilökunta osallistuu lääkehoitoon lääkehoitosuunnitelman mukaisesti)
- terveysneuvonta ja ohjaus
- toimintakyvyn arviointi ja seuranta kaupungin kotihoidon käyttämällä arviointimenetelmillä
- apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä kuntoutuksen ja kotihoidon kanssa
- yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

Kotisairaanhoidon kuvaus

Kotisairaanhoido on kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa sairaanhoidoa, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoitopalveluita.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään palveluiden käynnistämisvaiheessa ja tarkistetaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun muuttuessa ja vähintään puolen vuoden välein. Kotisairaanhoidoon kuuluu sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista tilannetta arvioidaan ja seurataan jokaisella käynnillä.

Alla on kuvattu kotisairaanhoidon sisältöä, mutta asiakkaan saama palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti.

28.5.2020

Lääkehoito:

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä lääkärin kanssa
- Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja tähän liittyvät tarvittavat toimenpiteet
- Reseptien uusinta, tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen
- Henkilökunta vastaa ja huolehtii, että asiakkaan lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti
- Lääkkeiden riittävydestä huolehtiminen
- Kelan lääkekorvattavuuksista huolehtiminen (B-lausunnot ajan tasalla)
- Kotihoidon tuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoitoppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee mm. miten lääkehoidon osaamisen ylläpito on turvattu

Voinnin seuranta:

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (tarv. MMSE-muistitesti) ym.

Erikoishoidot:

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten ompeleiden poistot, virtsa-avannehoidot, dreerien hoidot kuten pleuradreenin ja letkuruokinta

Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:

- Apuvälineiden tarpeen arviointi, ohjaus ja hankkimisessa avustaminen yhteistyössä kuntoutuksen kanssa

Terveyden ja toimintakyvyn edistäminen

- Terveysneuvonta ja ohjaus
- Toimintakyvyn arviointi ja seuranta
- Kotitapaturmien ehkäisy
- Psykososiaalinen tuki asiakkaan tarpeiden mukaan

Yhteistyö ja tiedottaminen:

28.5.2020

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä
- Kotisairaanhoidon lääkäripalvelut järjestää Kalajoen kaupunki
- Hoidon jatkuvuuden turvaaminen (yhteistyökumppanit, sairaalat jne.)

Muut:

- Näytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen.
- Laboratoriotarvikkeet saadaan laboratorion kautta
- Muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Kalajoen kaupungin hoitotarvikkejakeluohje).

8 Palvelusetelillä tuotetun palvelun aikarajoitus

Palvelun tuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Kalajoen kaupungin kotihoidon palvelusetelin minimikäyntiaika on 15 minuuttia sekä kotisairaanhoidossa että kotipalvelussa.

9 Palvelusetelin arvo, myöntäminen asiakkaalle ja palvelusopimus

9.1 Palvelusetelin hakeminen ja myöntäminen

Palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä saa tietoa neuvontapiste Verkosta p. 044 4691595 ma – to klo 9 -11. Palvelusetelin käytöstä tehdään viranhaltijan palvelupäätös palvelu- ja hoitosuunni-

28.5.2020

telmaan perustuen. Palveluseteli ja palvelupäätös lähetetään asiakkaalle. Asiakas antaa palvelusetelin tunnisteiden palveluntuottajalle.

Hyväksytyt tuottajat ja tuottajien hinnastot näkyvät PSOP-järjestelmässä:

<https://parastapalvelua.fi/palveluntuottajat>.

Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita sopivan palveluntuottajan.

Asiakkaiden bruttotulot ja varallisuudesta saatava tuotto vaikuttavat palvelusetelin arvon määrittämiseen. Palvelusetelin arvon määrittämisessä noudatetaan samoja periaatteita, kuin kaupungin kotihoidosta perittävät maksut ohjeessa sanotaan. Kotona annettavan palvelun asiakasmaksu määritellään Asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (9.10.1992/912), sen 3§:n mukaan, jossa todetaan: Jatkuvasti ja säännöllisesti annettusta kotisairaanhoidosta ja sosiaalihuoltoasetuksen (607/83) 9 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitetusta kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukyvyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kohtuullinen kuukausimaksu.

9.2 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja omaishoidon vapaan aikaisen kotihoidon palvelusetelin arvo on kiinteä. Lautakunta päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot säännölliselle kotipalvelulle ja omaishoidon vapaan aikaiselle kotihoidolle.

Kotihoidon ja omaishoidon vapaan aikaisen kotihoidon palvelusetelin myöntäminen perustuu palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada palveluseteliä; kunta voi järjestää palvelut omana toimintana tai ostopalveluna. Kotihoidon ja omaishoidon palveluseteljä myönnetään myös varatun määrärahan mukaan.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palvelusta ja asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli on tulosidonnainen.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo (19.3.2020):

- arkisin enintään 27 €/h ja sunnuntaisin 36 €/h

28.5.2020

Esimerkki säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvon ja asiakkaan omavastuun muodostumisesta: Asiakas asuu yksin, bruttotulot 1400 €/kk, palveluseteli myönnetty 15 tunnille kuukaudessa (arkisin). Palvelutuottajan tuntihinta 33 €/h.

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo: (kunta maksaa palveluntuottajalle), joka laskeaan seuraavasti:

- kunnan palvelusetelin enimmäistuntihinta 27 €/h – (bruttotulot 1400 € - tuloraja 576 €) x 28 % : 15) = 27 € - 15,38 € = 11,62 €

Asiakkaan omavastuu: palveluntuottajan tuntihinta – palvelusetelin arvo = 33 € - 11,62 € = 21,38 €/tunti Mikäli asiakkaan tulot muuttuvat oleellisesti palvelusetelin myöntämisen jälkeen tulee asiakkaan tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä mahdollista setelin arvon tarkistusta varten.

Omaishoitajan vapaan järjestämistä varten voidaan myöntää 80 euron arvoisia palveluseteleitä omaishoitajalle tarpeen ja hoidon sitovuuden sekä vaativuuden mukaan, joilla hän voi ostaa kotiin hoitajan yksityiseltä palveluntuottajalta. Hoitajalle, joka on sidottu jatkuvasti ympärivuorokauden vaativaan hoidettavan hoitoon, voidaan myöntää enintään neljä (4) palveluseteliä kuukaudessa. Hoitajalle, joka ei ole jatkuvasti ympärivuorokauden sidottu vaativaan hoidettavan hoitoon, voidaan myöntää enintään kaksi (2) palveluseteliä kuukaudessa.

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen korvaava hoito järjestetään ensisijaisesti lyhytaikaisena hoitojaksona omassa yksikössä (Seniorikeskus Mäntyrinte, Palvelukeskus Maininki, Salmenrannan palvelukeskus, Ryhmäkoti Puistola ja Kalliokoti), sijais- tai perhehoitona. Palvelusetelit on tarkoitettu niille hoitajille, joille ei vapaata muulla tavoin voi järjestää.

9.3 Hinnat ja hintojen muutos

Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan sähköisessä järjestelmässä seuraavasti:

- arkisin klo 7-18 ja klo 18-22
- lauantaisin klo 7-18 ja klo 18-22
- su ja arkipyhät klo 7-18 ja klo 18-22

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa eri hinnat eri kellonajoille. Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa palveluita kaikkina tuoteistuksen mukaisina aikoina, niin palveluntuottaja jättää hinnoitteleematta ajat, jolloin palvelua ei ole saatavilla.

28.5.2020

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen hoivaan tai hänelle annettavaan palveluun käytettyä aikaa. Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan mahdollisesti erikseen laskutettavaan kilometrikorvauksiin. Mahdolliset kilometrikorvaukset palveluntuottaja veloittaa suoraan asiakkaalta enintään verohallinnon kullekin vuodelle vahvistaman kilometrikorvauksen mukaan.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa paitsi, jos tuottaja laskee hintoja.

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa kalenterivuoden loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa kalenterivuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle 31.10 mennessä PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottaja ilmoittaa hinnat sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP). Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Selvyiden vuoksi todetaan, että palvelusetelijärjestelmässä kunta ei ilmoita hinnankorotuksista asiakkaalle. Kunta pitää yllä palveluntuottajien hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, kunnan hyväksymät, kulloinkin voimassaolevat palvelukohtaiset hintatiedot.

9.4 Tuottajan ja asiakkaan välinen palvelusopimus

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelin tunnisteiden palveluntuottajalle. Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle palvelusta enintään palvelusetelin mukaisen arvon. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palveluntuottaja perii suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovitulla tavalla ja ajankohtana.

Palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen tulee olla kirjattuna vähintään seuraavat asiat: sopijapuolet, sopimuksen voimassaoloaika, sopimuksen tarkoitus, palvelusetelillä hankittavien sekä itse maksettavien palvelujen sisältö ja hinnat sekä asiakkaan omavastuuosuus, maksuehdot, sopimukseen tehtävät muutokset, asiakkaan tilapäinen poissaolo, sopimuksen päättäminen, palvelun virhe ja viivästyminen sekä niiden seuraukset ja erimielisyydet.

28.5.2020

10 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

10.1 Tilat, laitteet ja välineet

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asiakkaan hoitoon tarvittavat työvälineet kuten kaupungin omassa toiminnassa, mm. verensokerimittari myös liuskat, Marevan -lääkehoidon pikamittari myös liuskat (kotisairaahoito), verenpainemittari, vaaka, kuumemittari, korvalamppu ja haa- vahoitoinstrumentit (kotisairaahoito) ja ensiaputarvikkeet.
2	Tilojen, laitteiden, välineiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Vastuhenkilöt on nimetty (myös hygienia- vastaava).

11 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

11.1 Pätevyysvaatimukset

nro	Vaatus
1	Palvelujen vastuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto ja riittävä johtamistaito, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän.
2	Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.
3	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.
4	Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitä-

28.5.2020

	mästä JulkiTerhikki-rekisteristä.
5	Alle 18-vuotiaiden omaishoitajan vapaan ajan hoitajana työskenteleviltä edellytetään rikosrekisteriotteen tarkistusta (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi 504/2002).
6	Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten ja kaupungin eri yksiköiden (esim. kotihoito, kuntoutus) kanssa.
7	Toiminnan tulee perustua Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11).
8	Palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelmassa tulee linjata mitä lääkehoidon tehtäviä kukin ammattiryhmä voi koulutuksensa ja osaamisen varmentamisen pohjalta toteuttaa. Palveluntuottajalla tulee olla tiedot lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan voimassa olevista lääkeluvista.
9	Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellyt 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.

11.2 Osaaminen

nro	Vaatimus
1	Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään samaa osaamista kuin kaupungin omassa toiminnassa, ja henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla.
2	Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
3	Henkilöstöllä on riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.
4	Palveluntuottajan henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

11.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle

28.5.2020

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä tarpeenmukaisesta ja riittävästä suojavaatetuksesta sekä suojaamista (suojakäsineet, kertakäyttöiset suunenäsuojaimet ja/tai visiiri, kertakäyttöiset esiliinat ja -suojatakit ja/tai haalari, kertakäyttöiset kengänsuojat, käsidesi). Työntekijöitä on ohjeistettava ja valvottava noudattamaan kulloisenkin tilanteen mukaisia suojautumishjeita ja varotoimia. Asiakkaiden kotona työskentelevillä työntekijöillä pitää olla henkilökohtainen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja.
2	Palveluntuottajan pitää nimetä vastuuhenkilöt, joiden tulee olla tavoitettavissa virka-aikana klo 8 - 16 reklamaatioiden, asiakaspalautteiden ja muiden mahdollisten asioiden käsittelyä varten.
3	Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaiset perehdytetään.
4	Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti.

12 Palvelun laatuvaatimukset

12.1 Laadun hallinta

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.

nro	Vaatus
1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
2	Palveluntuottaja kerää asukaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista

28.5.2020

	toimenpiteistä asukaspalautteiden johdosta ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä sosiaali- ja terveystoimelle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3	Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.
4	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laututavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.
5	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
6	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
7	Palvelutoiminnan tulee perustua Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11).

12.2 Palvelun sisällön vaatimukset ja turvallisuus

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Kotihoidon palvelu toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään.

nro	Vaatus
1	Asiakkaalle nimetään vastuuhoidtaja heti palvelun alkaessa ja asiakas / omainen/ läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoidtaja on.
2	Asiakkaalle tehdään palvelusopimus, mikä sisältää asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.
3	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti. Asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa palveluntuottajan tulee olla viipymättä yhteydessä kaupungin palveluohjaajaan.

28.5.2020

4	Palveluntuottaja vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta laboratorioon (kotisairaanhoido).
5	Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan käyntien yhteydessä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät asiat oikea-aikaisesti, yhteistyössä asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.

12.3 Kirjaaminen ja dokumentointi

nro	Vaatus
1	Palveluntuottajalla on kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
2	Palvelun tuottajalla on nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö.
3	Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säädöksiä. Tuottajalla on nimetty tietosuoja -asioista vastaava henkilö.
4	Palveluntuottaja sitoutuu asiakkaan hoidon päivittäiseen kirjaamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista annetun lain mukaisesti. Kotipalvelusta ja kotisairaanhoidosta tulee tehdä erilliset tapahtumakirjaukset järjestelmään.
5	Palveluntuottajalla on käytössään asiakastietojärjestelmä/manuaalinen kirjaamisjärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet.
6	Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas- ja potilastietoihin liittyvät asiakirjat toimitetaan Kalajoen kaupungille asiakassuhteen päätyttyä.
7	Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP - sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu. Palvelutapahtuman kirjaaminen sähköiseen järjestelmään on tärkeää, jotta asiakas tietää kuinka paljon setelillä myönnetystä palvelusta on kulunut. PSOP- järjestelmään

28.5.2020

	kirjataan ainoastaan palvelusetelillä tuotetut palvelutapahtumat.
8	Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan RAI- arviointiin yhteistyössä kotihoidon kanssa.

12.4 Asiakastietojen käsittely, vaadittava raportointi ja laadun valvonta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Kunnalla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Tätä varten palveluseteliyrittäjät osallistuvat kaupungin toteuttamaan laatusurantaan ja kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan toiminta.

nro	Vaatus
1	Kunnan pyytämät hoidon laadun seurantatiedot
2	Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot
3	Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrät ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
4	Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoitettava niistä palvelusetelin myöntäneelle ja kunnan yhteistyökumppaneille kirjallisesti viipymättä.

13 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Kalajoen kaupunki on palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelituottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Kalajoen kaupunki toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kaupungin lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjes-

28.5.2020

tämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina Kalajoen kaupungin omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään. Ennen mahdollista palvelujen ulkoistamista palveluntuottajan on pyydettävä rekisterinpitäjältä kirjallinen suostumus henkilötietojen luovuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Palveluntuottaja toteuttaa rekisteröidyn oikeuksien kuuluvan tietojen luovuttamisen, korjaamisen ja poistamisen henkilötietolain, julkisuuslain ja EU tietosuojasetuksen määräysten mukaisesti hoitosuhteen aikana. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen rekisterinpitäjä huolehtii tästä velvollisuudesta. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hallussaan olevat kopiot asiakirjoista. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä rekisterinpitäjälle mahdolliset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

nro	Vaatus
1	Palveluntuottaja noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta, ja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
2	Palveluntuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kaupunki sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet, joista on selvä merkintä asiakirjoissa.

28.5.2020

14 Laskutus

14.1 Automaattinen tilitys

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta kotihoidosta palvelusetelin suuruisen summan. Mahdolliset muut korvaukset maksaa asiakas.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Toteutuneet palvelutapahtumat sähköisessä järjestelmässä tulee tarkistaa seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa parastapalvelua.fi-järjestelmässä Kalajoen kaupungille myös asiakkaan keskeytykset, poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät viimeistään palvelua seuranneen kuukauden 3.päivään mennessä. Kalajoen kaupunki tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen edellyttäen, että tiedot ovat oikein ajan tasalla Kalajoen kaupungin osalta palvelua seuranneen kuukauden 6. päivään mennessä. Maksuehto on 21 päivää tilitysjon päiväyksestä. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukohtaiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu järjestelmään kirjatujen toteutuneiden palvelutapahtumien keston mukaisesti, joista järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilityksaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- o palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu kirjaamisohjeiden mukaisesti järjestelmään
- o palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- o toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt
- o Palvelutapahtumat ovat myönnetyn palvelusetelin mukaisesti. Ei voi antaa asiakkaalle enempää kuin setelillä on ko. asiakkaalle myönnetty.
- o Ylimääräisiä palvelutapahtumia, joista ei ole myönnetyssä setelissä maininta, ei korvata palveluntuottajalle.

28.5.2020

14.2 Poissaolot ja keskeytykset

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan viipymättä asiakkaan kaikki poissaolojaksot järjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta sekä kunnalle palvelusetelin myöntäneeseen yksikköön.

14.3 Asiakkaan laskutus

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. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista ja sitoutuu tiedottamaan siitä palvelun tuottajalle viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaan tuloa. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle palveluohjaajalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä PSOP -järjestelmässä. Jos asiakas ei hyväksi palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

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

- ✓ Kunta ei maksa peruuntuneista käynneistä.
- ✓ Asiakkaan tulee aina olla paikalla (kotona) kotikäynnillä.
- ✓ Laskutus tapahtuu käynnin todellisen keston mukaan. Poikkeuksena ovat alle 15 minuuttia kestäväksi suunnitellut käynnit, jotka palveluntuottaja voi pyöristää 15 minuuttiin.

28.5.2020

15 Palvelun peruutus, palvelusopimuksen irtisanominen ja purku, palvelun virhe, viivästyminen ja vahingonkorvaus

15.1 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 palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Myöhemmin peruttujen ja peruuttamatta jätettyjen käyntien kustannuksista vastaa asiakas palveluntuottajan kanssa tehdyn palvelusopimuksen mukaisesti.

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

Kunta ei maksa peruuntuneista käyntikerroista.

15.2 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 palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

28.5.2020

15.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. 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 palvelusta 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 palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

15.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

15.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (työntekijän myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheetä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella. Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä. Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

28.5.2020

15.6 Sopimuksen purku

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

15.7 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 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

15.8 Valitus ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät valitukset on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja valitukset menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata valitukseen viikon kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

28.5.2020

16 Sääntökirjan sitovuus

Lähe ttämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

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