



PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Kotihoito

Sisällys

1. Yleistä palvelusetelistä	2
2. Asiakkaan asema ja oikeudet	3
3. Yleiskuvaus kotihoidosta ja omaishoidon vapaan järjestämisestä	4
3.1. Kotihoito	4
4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	4
4.1. Henkilöstö	6
4.2. Laadunhallinta	7
4.3. Turvallisuus	8
4.4. Vahingonkorvausvelvollisuus	8
5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen	9
6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi	10
7. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta	11
8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	12
9. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö	13
9.1. Palveluvaraus.....	13
9.2. Tapahtumakirjaus	13
9.3. Palvelukerran peruutus	14

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuolto-palveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän (tässä asiakirjassa kuntayhtymällä tarkoitetaan Peruspalvelukuntayhtymä Selännettä) tuottamalle palvelulle. Kunta tai kuntayhtymä päättää, ottaako se palvelusetelin asiakkaan käyttöön ja mihin palveluihin se setelin myöntää. Palvelusetelin käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista ja kuntayhtymä voi ohjata hänet myös muiden järjestämiensä palvelujen piiriin. Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy kuntayhtymä. Kuntayhtymän työntekijä arvioi asiakkaan palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja kuntayhtymä sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvon päättää kuntayhtymä.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun kuntayhtymä järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosittoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosittoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosittoituksen toimitamisesta. Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi kotihoitoon.

Palveluseteliä ei voida myöntää asiakkaalle tai hänen edustajalleen, joka:

- 1) kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin asiakas ohjataan kuntayhtymän tarjoamien palveluiden piiriin (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelusetelistä 569/2009)
- 2) ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta
- 3) saa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista omaan kotiin
- 4) on sotainvalidi ja jolla on vähintään 10 % haitta-aste
- 5) ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008)
- 6) palvelusetelinhakija ei täytä kuntayhtymän kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteita

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen saamiseen. Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveys- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

PSOP on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilityksien automaattisesti.

Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyin tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

2. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelilakia (569/2009), lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakia (1301/2014), lakia yksityisten sosiaalipalveluiden valvonnasta (603/1996) sekä kuluttajan-suojalakia (38/1978).

Kuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kuntayhtymä ohjaa hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin. Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

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

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee Parasta palvelua.fi -sivuilta palveluntuottajan, jota hän haluaa käyttää. Asiakas ja palveluntuottaja laativat palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palvelu keskeytyy muutoin pidempiaikaisesti. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai laillinen edunvalvoja. Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP -järjestelmästä täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja-oikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakasta koskevat asiakas- ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, asiakas-suunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen kuntayhtymän yksilöjaostolle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

3. Yleiskuvaus kotihoidosta ja omaishoidon vapaan järjestämisestä

3.1. Kotihoito

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 19 §:n ja 20 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia ja vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

Kotihoidon palveluseteli voidaan myöntää kotiin annettaviin hoito-, hoiva ja sairaanhoito- palveluihin. Palvelusetelillä asiakas voi saada kotihoitoa samoilla palvelun myöntämisen kriteereillä kuin kuntayhtymän omana toimintana tuotettua kotihoitoa. Nämä ovat vaihtoehtoisia ja toisiaan täydentäviä palvelumuotoja. Kotihoitoa voidaan järjestää asiakkaan kotiin monenlaisissa elämäntilanteissa, toimintakyvyn muuttuessa ja erilaisten sairauksien kohdatessa. Monipuolisen toiminnan ja sosiaalisen tuen avulla pyritään vahvistamaan voimavaroja ja tukemaan ikääntyneen/vammaisen henkilön kotona selviytymistä. Kotiin voidaan antaa myös kotisaattohoitoa. Pelkästään kodinhoidollisiin tehtäviin, esimerkiksi siivoukseen, kotihoitoa ei anneta.

Kotihoidon lääkäripalvelut järjestää kuntayhtymä. Palvelusetelituottaja on yhteydessä asiakkaan terveyskeskukseen ja sopii yhteistyöstä lääkäripalvelujen järjestämisestä.

4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

Palvelusetelipalvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja terveyden- ja sairaanhoitoa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain(1992 /785) mukaisesti sekä olemassa olevien laatusuositusten mukaisesti.

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kuntayhtymän palveluohjaaja on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman (tavoitteet, keinot, toteutus ja arviointi), josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden/ viikon aika, sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Lisäksi edellytetään, että toimivaltainen viranomainen on tehnyt palvelupäätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelutarpeen kokonaisarviointiin perustuva palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään palvelua aloitettaessa asiakkaan ja omaisen tai läheisten kanssa ja samalla kerrotaan asiakasmaksun määräytymisestä. Kuntayhtymä käyttää RAI -toimintakykymittaria asiakkaan toimintakyvyn arviointiin, palvelu- ja hoitosuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen sekä asiakkaan palvelutarpeen seuraamiseen ja arviointiin yhteistyössä palveluntuottajana kanssa. Kotihoidon palveluntuottaja on yhteydessä omaisiin säännöllisiin väliajoin ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Tuottaja huolehtii, että asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka

omahoitaja on. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Omahoitajan rooli ja tehtävät on määritelty. Kotihoidossa omaisilla/läheisillä on mahdollisuus tavata omahoitaja säännöllisesti ja osallistua läheisensä hoitoon. Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta asiakkaan suostumuksella. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveyden tilan muutoksista. Asiakkaan omaisille ja läheisille järjestetään säännöllisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakasraati, omaisten ilta tai vastaava tapahtuma. Tilaajan edustajalla on mahdollisuus osallistua yksityisen palveluntuottajan järjestämiin tapahtumiin.

Työpyynnöt palveluista on otettava vastaan arkipäivisin klo 07.00-16.00 välisenä aikana. Palveluntuottajan tulee pystyä aloittamaan uuden asiakkaan palvelun kahden päivän sisällä palvelun tilaamisesta. Kotiutuville ns. vanhoille asiakkaille (=palvelu- ja hoitosuunnitelma olemassa) palvelut on aloitettava välittömästi etukäteen ilmoitettuna kotiutumisaikana. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoja tai viivytyksiä. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi asiakkaan palvelutarpeesta ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista (mm. palvelutarpeen muutokset, vähentyminen ja palvelun päättyminen) palveluohjaukseen, joka yhteistyössä tuottajan vastuuhoitajan kanssa tarkentaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkailta edellytetään liittymistä annosjakelun asiakkaaksi. Tilapäisen kotihoidon asiakkaiden kanssa sovitaan lääkehoidon toteuttamisesta palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä.

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

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Päätös itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan potilasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika.

Asiakkaan palveluiden myöntämisestä ja niiden sisällöstä päättää toimivaltainen viranomainen. Asiakkaan voinnissa tapahtuneet muutokset kirjataan asiakasasiakirjoihin. Hoito ja huolenpito sisältävät muun muassa hygieniaan, ravitsemukseen, kodinhoitoon, sosiaalisiin virikkeisiin ja terveydentilan seurantaan ja hoitoon liittyvät päivittäiset toimet.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu ja hoitosuunnitelmassa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva ja hoito sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan tarvitsema palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti ja on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Asiakkaan palvelu-, hoito- ja kuntoutumissuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan perustuen mm. RAI -toimintakykymittarilla tehtyyn arviointiin vähintään puolen vuoden välein ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuuden tarkistaa Selänteen palveluohjaus/kotikuntoutustiimi.

Asiakkaan **päivittäisestä hygieniasta** ja siinä avustamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökohtainen hygienia pitää sisällään mm. peseytymisen, hampaiden pesun, parranajon, kynsien leikkauksen, ihon hoidon jne.

Ravitsemustilan arvioinnissa ja ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan ikäryhmän mukaisia ravitsemussuosituksia. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja niiden poikkeamiin puututaan.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tai hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat **julkiset etuudet** (esim. asumis- ja hoitotuki) ja, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. **Raha-asioiden** hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja edunvalvojan hankinnassa (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Asiakas voi saada kotona terveydenhuollon ammattilaisten antamaa **sairaanhoitoa**, joka on tarkoitettu ihmisille, jotka sairautensa, vammansa tai toimintakykynsä heikkenemisen vuoksi eivät voi käyttää muita avoterveydenhuollon sairaanhoitopalveluita. Asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti, joka määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin Tietosuojalaki (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

4.1. Henkilöstö

Toimintayksikön palveluiden vastuuhenkilöllä on aluehallintoviranomaisen edellyttämä koulutus ja kokemus. Vastuuhenkilöllä on vähintään sosiaali- ja/tai terveysalan korkea-koulututkinto tai vastaava tutkinto ja vähintään vuoden työkokemus esimiestehävistä, mikäli yksikössä on kolme työntekijää tai enemmän vastuutyöntekijä mukaan lukien.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559) 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 (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva (esim. sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut 140 op kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan sekä suorittanut sairaanhoitajan lääkehoidon luvat. Sairaanhoitajan opintoja (60 op.) suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos työnantaja arvioi hänen osaamisensa riittäväksi ja hän on suorittanut vähintään lähihoitajan lääkehoidon luvat. Lähihoitaja opintoja suorittanut voi olla lähihoitajan sijainen, jos hänen osaamisensa arvioidaan riittäväksi työnantajan toimesta ja opiskeluissa on suoritettuna hoidon- ja huolenpidon opintojakso ja hän on suorittanut lähihoitajan lääkeluvat. Työnantaja varmistaa opiskelijan ammattitaidon palkatessaan hänet sijaiseksi ja antaa työtehtävät sen mukaisesti. Oppisopimuskoulutettavat voivat tehdä itsenäistä hoitotyötä, kun opinnoista on suoritettuna vähintään 2/3 opinnoista sekä hänellä on suoritettuna lähihoitajan lääkeluvat.

Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Riittävä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilöstö pystyy keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakkaan asiakirjamerkinnot.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Perehdyttäminen on palvelutuottajan lähiesimiehen vastuulla järjestettävää ja työturvallisuuslain velvoittamaa toimintaa työntekijän opastamiseksi työhönsä, työyhteisöönsä ja työympäristöönsä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan lakisääteisen täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja toimittaa tilaajalle henkilöstön täydennyskoulutuksen toteutumisesta laaditun koosteen vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävästi osaamista ja tietoa tunnistaa kohderyhmän sairauksia ja niiden vaikutuksia toimintakykyyn. Riittävästi osaamista tulee olla asiakkaan toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista sekä osaamista hätätilanteissa toimimiseen.

Palvelutuottajalla on (Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa THL 2016) oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma ja lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oppaan mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee olla kirjattuna lääkkeen antolupien saamiseksi vaadittavasta osaamisen näytöstä, kuka luvat on myöntänyt, miten osaamista ylläpidetään ja kuinka usein osaaminen on näytettävä.

4.2 Laadunhallinta

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

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL: Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2016) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatioilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle. Reklamaatioista palveluntuottaja informoi kuntayhtymää omavalvontasuunnitelmassa sovitulla tavalla. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta. Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet äkillisiä sairaskohtauksia ja tapaturmia varten

Palveluntuottaja vastaa niiden apuvälineiden kustannuksista, kun apuvälineen käytön tavoitteena on henkilökunnan ergonomian ja työturvallisuuden turvaaminen ja apuvälineen käyttämisestä vastaa pääasiassa henkilökunta.

4.3. Turvallisuus

Kotihoidossa palveluntuottajalla on kirjallinen suunnitelman väkivallan uhan varalle. Tapaturma- ja vaaratilanteet kirjataan ja arvioidaan säännöllisesti. Yksityinen palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi vakavat tapaturmat ja vaaratilanteet valvonnasta vastaavalle kunnalle sekä asukkaiden kotikuntien valvontaviranomaisille.

Kotihoidon yksikössä on kirjalliset ohjeet toimimisesta erityistilanteissa, kuten muistisaira-an asiakkaan turvallisuuden varmistamisessa, kaatumisvaarassa olevan asiakkaan tunnistamisessa, asiakkaan katoamisen varalta sekä kaltoin kohteluun puuttumisessa.

Palveluntuottaja huolehtii:

- turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen säännöllisesti niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä
- ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa
- apuvälineen huoltoon lähettäminen
- esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen (tarvittaessa lumenluonti)
- kotitapaturmien ehkäiseminen ja tapaturmavaaran minimointi
- viallisten laitteiden poistaminen käytöstä ja rikkoutuneen lampun vaihtaminen
- SPEK asumisturvallisuuden tarkastuslomakkeen täyttäminen

Tartuntatautien ehkäisemiseksi kotihoidon yksikössä toteutetaan kulloinkin voimassa olevia ohjeita. Henkilöstölle järjestetään asiasta säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta. Tavanomaiset varotoimet sisältävät käsihygienian, kertakäyttöisen suojavaatetuksen käytön, eritetahran poistamisen ja veritartuntavaaran vähentämisen, yksikössä on nimetty hygieniavastaava.

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkaan palvelut päättyvät. Avaimen luovutus sopimuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin. Mikäli palveluntuottaja hukkaa asiakkaan avaimen, on tuottaja velvollinen maksamaan kustannukset uudesta lukosta, avaimesta ja asennuksesta. Säännöllisen kotihoidon asiakkailta edellytetään koodilukolla toimivan avainkaapin hankkimista.

4.4. Vahingonkorvausvelvollisuus

Tuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuolisille aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaan oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Kuntayhtymä ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä. Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP -järjestelmän kautta osoitteessa www.parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi -tunnistuksella.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Asiakkaat näkevät PSOP -järjestelmästä palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Yrittäjän on toimitettava kuntayhtymälle tarvittavat asiakirjat/tiedot sähköisen PSOP -järjestelmän kautta. Vuosittain päivitettävät liitteet, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja toimintakertomus, on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelittänsä.

Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja ylläpitämästään luettelosta, mikäli laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty. Palveluntuottaja voi myös itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluntuottajaksi hakeutumisen esteet / irtisanomisen syyt:

1. Palveluntuottaja on tuomittu ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä rikoksesta.
2. Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tai puutteellisia tietoja yrityksestä.
3. Palveluntuottaja on syyllistynyt ammattitoiminnassaan vakavaan menettelyrikkomukseen
4. Palveluntuottaja on toiminut hyväksymisehtojen vastaisesti.
5. Palveluntuottaja on asetettu konkurssiin tai sellainen on vireillä.
6. Palveluntuottaja on päätetty asettaa selvitystilaan, on yrityssaneerausohjelmassa, velkajärjestely on vahvistettu tai vireillä.
7. Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen ja sotumaksujen suorittamisen.
8. Palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti.
9. Palveluntuottaja ei ole täyttänyt kouluttautumisen- ja kehittämisvelvoitetta.
10. Palveluntuottaja pyytää hyväksymisen irtisanomista tai lopettaa yritystoiminnan.

Kuntayhtymä voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset peruuntuvat siitä lukien, kun lopettamispäätös on saanut lainvoiman.

Palveluntuottajaa koskee yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Terveydenhuollon palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu mak samaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Kuntayhtymä hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Kuntayhtymä pitää luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät www.paras-tapalvelua.fi sivustolta, joka on linkitetty kuntayhtymän Internet-sivuille. Kuntayhtymä peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palveluun, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Myös jo hyväksytyjen palveluntuottajien tulee vuoden 2020 aikana liittyä ko. palveluun. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat ajantasaiset ja helposti tarkastettavissa. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutustiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen. Edellä mainitut liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP -järjestelmään.

Kuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiivinaikana. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan kuntayhtymälle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa halussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat kuntayhtymän henkilötietojen käsittelijöinä kuntayhtymän puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Kuntayhtymä suosittelee ikääntyneiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa LifeCare- potilastietojärjestelmän käyttöä. Palveluntuottaja ja kuntayhtymä sopivat käytännöstä erillisellä sopimuksella. Tällä turvataan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen

kannalta tarpeellisten tietojen siirtyminen osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut perustuvat. Asiakasturvallisuuden parantamisen lisäksi menettelyllä vapautetaan työaikaa hoitotyöhön. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla. Kuntayhtymä hankkii palveluntuottajalle LifeCare -rajapintaliittymän ja palveluntuottaja maksaa kuukausittain käyttömaksun lisenssimäärien mukaan.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan ja kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty sallassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja sallassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet sallassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä Selänteen palvelujohtajalle.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä. Palveluntuottaja on laatinut rekisterinpitäjän selosteen käsittelytoimista. Kuntayhtymä sitoutuu pitämään sallassa palveluntuottajan liike- ja ammatillisalaisuudet. Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

7. Kuntayhtymän tehtävät ja valvonta

Peruspalvelukuntayhtymä Selänne, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. Kuntayhtymä valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi sen ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämässä. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kuntayhtymälle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoiloitoksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntayhtymää tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kuntayhtymälle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa vastuuhenkilön

vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos sekä toiminnan keskeyttäminen tai lopettaminen.

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, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa kuntayhtymälle huhtikuun loppuun mennessä.

8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelit voidaan myöntää puoleksi vuodeksi kerrallaan. Palvelusetelien tarvetta arvioidaan palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä ja aina kun asiakkaan vointi oleellisesti muuttuu. Arviointi tehdään yhteistyössä palveluohjauksen kanssa.

Jos palveluntarve muuttuu, kuntayhtymä arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Yhtymähallitus päättää kulloinkin voimassa olevat palvelusetelien maksimiarvot säännölliselle ja tilapäiselle kotihoidolle.

Tilapäistä kotihoitoa varten palveluseteli voidaan myöntää korkeintaan kahdeksi viikoksi, jonka jälkeen palvelun tarve arvioidaan uudelleen. Tilapäistä kotihoitoa annetaan asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy ja vaihtoehtona on sairaalapaikan tai palveluasumispaikan käyttö. Tilapäisen palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen. Selänne määrittelee asiakkaan palveluntarpeen ja asiakkaalle myönnettävän palveluajan.

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Selänteen palveluohjaus on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän ja tehnyt päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelinarvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten bruttotulojen mukaan. Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa. Hintojen muutos tulee voimaan maaliskuun alusta. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Peruspalvelukuntayhtymä Selänteelle 31.07. mennessä. Hintojen korotus on sidottu elinkustannusindeksiin (50%) ja ansiotuloindeksiin (50%) käyttäen vertailuna lokakuun elinkustannusindeksiä (2018: 1960) ja kolmannen vuosineljänneksen ansiotuloindeksiä (2018:103,1).

Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista. Selänne ja palveluntuottaja sopivat hintojen muuttamisen ajankohdasta. Mahdollisesta palvelun hinnanmuutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle vähintään kolme kuukautta etukäteen.

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelipäätöksestä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

9. Palveluiden laskutus- ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Kuntayhtymä on asettanut palvelusetelin arvolle hintakaton eli enimmäishinnan, jonka palveluntuottaja voi palvelustaan saada. Hintakatto vahvistetaan vuosittain 1.3. alkaen. PSOP – järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottaja ei lähetä kuntayhtymälle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Palvelutapahtumat ja asiakasta koskevat keskeytykset tulee merkitä järjestelmään viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kuntayhtymä on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottajan laskuttaa jälkikäteen kuntayhtymältä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä. Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja on vastuussa, että laskutustiedot on ilmoitettu oikein. Palveluntuottaja voi laskuttaa vain toteutuneiden tapahtumien mukaan. Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. Käynnin laskutus tapahtuu toteutuneiden tuntien mukaisesti. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Matka-ajasta ei makseta erillistä korvausta.

Jos palveluntuottajan pankkiyhteystiedot muuttuvat, ilmoittaa palveluntuottaja tietojen muuttumisesta PSOP -järjestelmän kautta. Virheelliset laskutustiedot aiheuttavat maksun siirtymisen suoraan seuraavaan tilitykseen. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta kuukausittain jälkikäteen setelin arvon ylittävän omavastuun osalta. Mahdollisesta omavastuun muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa (3kk) kolme kuukautta etukäteen.

9.1. Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

9.2. Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja

hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP -järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla "hyväksyty"-tilassa PSOP -järjestelmässä viimeistään seuraavan kuun 6. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 7. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukaudenmaksatusaineistoon.

9.3. Palvelukerran peruutus

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

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että asiakas saa tiedon myös heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti esim. soittamalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskäynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuntayhtymä ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.