

# KOTIHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Perusturvalautakunta 27.11.2018  
Liite nro 1 § 105

# Sisällys

<b>Sääntökirja tuetun kotona asumisen palvelusetelipalvelujen tuottamisesta</b> .....	2
1 Määritelmät.....	2
2 Asiakkaan asema .....	3
3 Palvelun tuottajan velvoitteet.....	3
4 Kunnan velvoitteet .....	7
5 Verotus .....	8
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen.....	8
<b>Kotihoidon palveluseteli</b> .....	10
7 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat .....	10
8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	12
9 Palvelun sisältövaatimukset .....	13
10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	14
11 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....	14
12 Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi .....	14
13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	15
14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	17
15 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	17
16 Laskuttaminen .....	19
17 Yksityisen asiakkaan laskuttaminen .....	19
<b>Liitteet</b> .....	20

# Sääntökirja tuetun kotona asumisen palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

## 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. *Asiakkaalla* tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

2. *Palvelusetelillä* tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

*Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.* Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännönsäännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelinkäyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

*Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä.* Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

3. *Tulosidonnaisella palvelusetelillä* tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 §:ssä säädetyllä tavalla.

4. *Omavastuuosuudella* tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

5. *Sääntökirjalla* tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuu eivät kohdistu kuntaan.

## 2 Asiakkaan asema

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

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

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

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksesta riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palveluntuottajalle. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. 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.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

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

## 3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa lais-

sa(603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palveluseteli-lain(569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

### **Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

### **Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset**

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011).

Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri -rekisteriin, jota AVI:t ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

### **Vähimmäispalvelutaso**

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnan toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteutettava asiakkaansa oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin.

Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle sen, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan. Lisäksi palvelun tuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma.

### **Vakuutusturva**

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

## **Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen**

Palvelun tuottajan tiedot (osoitteet, hinnat) käyvät ilmi Vaana -palvelun kautta (<https://vaana.fi/>). Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse arkisin virka-aikana.

## **Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin (Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksesta 1397/2016).

Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## **Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute**

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakas- ja hoitopalaute tai niiden yhteenveto tulee toimittaa kunnalle vuosittain.

## **Tiedonanto kunnalle**

Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoi-keudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

## **Potilasasiakirjat**

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Lisäksi palvelun tuottajalla tulee olla käytössään asiakastietojärjestelmä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä

(tietosuojalaki 5/18: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180009>).

Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa sitä, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee

laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa.

Terveystuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. *Terveystuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveystuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kunnalle toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveystuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä.* Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kunnalle toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kunnalle on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säilyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja. Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palvelun tuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palvelun tuottajalle. Kunta on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveystuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Palvelun tuottajan tulee myös noudattaa tietosuojasetuksen (EU 679/2016) velvoitteita.

## **Markkinointi**

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

## **Lainsäädäntö**

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja – ohjeita.

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsuopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosuopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Lisäksi palvelun tuottajalla tulee olla varahenkilöstöjärjestelmä, jolla tarkoitetaan sellaista järjestelmää, jossa palkattu työntekijä on sijaistamassa muiden työntekijöiden äkillisistä poissaoloista johtuvaa henkilöstövajausta. Sijaistettavia poissaoloja ovat muun muassa sairauslomat, tilapäiset hoitovapaat, vuosilomat, arkipyhävapaat sekä äitiysloman palkallinen osuus.

## **Kunnan asettamat muut vaatimukset**

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia vaatimuksia. Kunta voi yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoitus on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esim. tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esim. resurssien puolesta. Tällaista

ehtoa ei saa kuitenkaan muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan tai toisia syrjivään muotoon.

### **Hyväksymisen peruuttaminen**

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
- palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- kunta lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja

## **4 Kunnan velvoitteet**

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista kotisivuillaan ja/tai sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä [www.palvelutili.fi](http://www.palvelutili.fi) sekä mahdollisesti muulla tavalla.

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

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

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee myös perua palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelun tuottaja pyytää hyväksymisen perumista. Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelun tuottajien laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelun tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolel-



ta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Esimerkiksi asiakkaalle tehtävästä hoito- ja palvelusuunnitelmasta tulee tulla kopio kuntaan, jotta kunta saa tiedon asiakkaan hoitoisuudesta. Asiakkaan hoitoisuusluokka vaikuttaa hänen saamansa palvelusetelin arvoon.

## 5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan. Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä.

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

Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa

siitä kirjallisesti. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

**Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.**

## Kotihoidon palveluseteli

### 7 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

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

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Alla on lueteltuna tehtäväkokonaisuuksia, joihin kotihoitoa voidaan myöntää:

- Kotihoidon käynneillä turvataan asiakkaan riittävän *hygienia* toteutuminen (mm. wc-käynnit, suihku, hampaiden pesu, parran ajo)
- *Ravitsemuksen* arviointi ja ruokailussa avustaminen (mm. aterian lämmittäminen, kauppailauksen tekeminen, riittävästä energian ja nesteen saannista huolehtiminen)
- Toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen (mm. liikkumisessa ohjaaminen, apuvälineiden tarpeen selvittäminen, kodin turvallisuusasioiden huomioiminen)
- Kotihoito varmistaa asiakkaan kodin siisteyden ja ohjaa hankkimaan siihen apua.
- Kotihoito varmistaa, että asiakkaan vaatehuolto on järjestetty riittävällä tavalla.
- Kotihoito seuraa asiakkaan kodin ulkopuolisen asioinnin toteutumista ja ohjaa hankkimaan apua tarvittaessa
- Lääkehoidon toteuttamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Lääkkeet toimitetaan kotihoidon toimesta asiakkaan kotiin ja asiakas maksaa itse lääkkeensä. Mahdollisen annosjakelupalkkion maksaa palveluntuottaja.
- Säännöllinen kotihoito sisältää myös sairaanhoidollisia tehtäviä ja ohjausta sekä voiminnan seuranta. Hoito toteutetaan lääkärin antaminen määräysten mukaan. Sairanhoidollisia tehtäviä ovat mm. lääkehoidon toteuttaminen, injektiot, haavahoidot, katetrointi, kivunhoito, suoniverisnäytteen otot)

Palveluseteli voidaan myöntää sosiaalihuoltolain (1301/2014)20§ ja terveydenhuoltolain (1326/2010) 25§:n mukaisten kotiin annettavien palvelujen hankkimiseen seuraavasti:

**Säännöllinen kotihoito:** jolla tarkoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisia palveluita, joilla asiakasta tuetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniasa ja ravitsemuksessa. Lisäksi huolehditaan asiakkaan lääkehoidosta, sairauksiin liittyvästä seurannasta ja hoitotoimenpiteistä, näytteiden otosta sekä terveyden ja toimintakyvyn edistämistä. Lisäksi voidaan avustaa asunnon siisteyden ylläpidossa, liikkumisessa sekä niissä palveluissa, joita asiakas tarvitsee kuntoutumisen, viihtyvyyden ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseksi.

Tehostettu kotikuntoutus soveltuu jo palvelun piirissä oleville kotihoidon ja omaishoidon asiakkaille, joilla on tapahtunut äkillinen toimintakyvyn heikkeneminen tai ilmenee kotona selviytymisen uhka tai suunnitteilla on leikkaus, jolloin kuntoutus järjestetään ennen ja jälkeen toimenpiteen. Tehostetussa kotikuntoutuksessa ovat mukana myös fysioterapeutti ja toimintaterapeutti tarpeen mukaan. Jakso kestää yleensä 6 viikkoa. Kuntoutusjakson hinta sisältyy säännöllisen kotihoidon kuukausimaksuun.

**Tilapäinen kotihoito:** jolla tarkoitetaan edellisessä kohdassa lueteltuja palveluja, mutta joiden järjestäminen perustuu äkilliseen ja tilapäiseen tarpeeseen, jolloin hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole vielä voitu laatia. Tilapäisenä kotihoitoa voidaan järjestää enintään neljän viikon ajan.

**Kuntouttava arviointijakso:** jonka tavoitteena on edistää asiakkaan toimintakykyä ja omatoimisuutta. Jakson pituus on yleensä 4 viikkoa. Kuntouttavasta arviointijaksosta peritään tilapäisen kotihoidon maksu.

Palveluseteli voidaan myöntää kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Palvelutarve arvioidaan palvelutunteina kuukautta kohti. Jos asiakkaan palvelusetelipäätöksen mukainen avuntarve kasvaa yli myönnetyn, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä kuntaan palvelutarpeen uudelleen arviointia varten. Palvelutarpeen arviointia määriteltäessä huomioidaan palvelujen sisältö ja määrä sekä kuullaan asiakasta ja tarvittaessa hänen edustajaansa sekä palveluntuottajaa. Palvelusetelin myöntämisestä päättää sama viranhaltija, joka päättää vastaavan kunnallisenkin palvelun myöntämisestä hallintosäännön mukaan.

Kotihoidon asiakkaaksi tulossa on seuraavanlaisia kriteerejä:

Kotihoidon palvelutarpeen arvioinnissa käytetään erilaisia mittareita, joilla selvitetään asiakkaan tuen tarvetta viitteellisenä arvona. Arvioinnissa tulee huomioida asiakkaan yksilöllinen kokonaistilanne. Mittareiden avulla mahdollistetaan asiakkaan tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu palveluja myönnettäessä.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytetään mm. seuraavia mittareita:

Tuen tarpeen asiakaskorttia, MMSE- muistitestiä sekä fyysistä toimintakykyä mittaavia mittareita (esim. RaVa). Moniammatillista osaamista hyödynnetään arvioitaessa asiakkaan selviytymistä tavanomaisissa jokapäiväisissä elämisen toiminnoissa.

RaVa-mittari on toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, jolla arvioidaan mm. aistitoimintoja, liikkuamista, syömistä, pukeutumista ja hygienian hoitoa. Indeksiarvon vaihteluväli on 1,29 – 4,02. Mitä suurempi on RaVa-indeksiarvo, sitä suurempi on asiakkaan hoidon ja avun tarve. Kotihoidon piiriin ohjautuvan asiakkaan RaVa- indeksiarvo viitteellisenä on vähintään 1,7.

Tuen tarpeen asiakaskortti on arviointiväline, joka mittaa vanhusten kotiin annettavien hoivapalveluiden palvelukokonaisuutta, omien voimavarojen ja ulkopuolisen tuen arvioinnissa. Asiakaskortti muodostaa yhdessä RAVA -toimintakykymittarin kanssa kokonaisuuden, jolla voidaan arvioida, kuinka toimintakykyinen asiakas on, ja millaisia palveluita hän tarvitsee. Tuen tarpeen asiakaskortin viitteellinen alaraja on 150 pistettä.

MMSE – mittaria käytetään muistisairaiden palvelutarpeen arvioinnissa. Viitteellisenä arvona kotihoidon palveluille on 17–20/30 pistettä. Tehtävillä mitataan orientaatiota, mieleen painamista ja mieleen palauttamista, tarkkaavaisuutta, keskittymiskykyä ja laskutaitoa.

GDS-15 on masennuksen arviointimittari, yli kuuden (6) pisteen tulokset antavat aiheen masennuksen epäilyyn.

Lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö (SPPB) arvioi asiakkaan tasapainoa pystyasennossa, kykyä liikkua paikasta toiseen 4m kävelytestillä ja alaraajojen lihasvoimaa viisi kertaa tuoilta ylösnousulla. Testistön yhteispistemäärä on maksimissaan 12p.

Myös asiakkaan ja hänen omaisensa oma arvio toimintakyvystä otetaan huomioon palveluntarvetta arvioitaessa.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, lakisosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).
- Palveluseteliä ei myönnetä, jos asiakkaan varallisuudesta muodostuva tulo on suuri suhteessa tehtävään kotihoidon palvelun työmäärään.

Palveluseteliä ei voida myöntää seuraavien palvelujen hankkimiseen:

- tukipalvelut kuten siivous, ateriapalvelu, vaatehuolto, turvapalvelu, asiointipalvelu
- asiakasmaksuasetuksen 3§:ssä tarkoitetun erikoissairaanhoidon mukaisen hoidon järjestämiseen asiakkaan kotona

## **8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

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 hoiva-avustajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Jos palvelun tuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

*Palvelutoiminnan tulee perustua Laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017–2019 (STM:n julkaisuja 2017:6)*

## **9 Palvelun sisältövaatimukset**

Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kunnan oma kotihoito tuottaa palvelun. Kunnan kotihoidon asiakkaaksi tulon perusteet ja palvelujen sisältö on tämän sääntökirjan liitteenä.

Kotihoitoa toteutetaan niin, että tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen huomioiden yksilölliset todelliset tarpeet ja toiveet.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva *perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen*.

Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtävänkuvat on tarkkaan määritetty. Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on aina palvelun tuottajan sairaanhoitajalla ja tai terveydenhoitajalla.

### **Laadun hallinta**

- Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottajalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla.
- Palvelun tuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.
- Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritetty. Myös vastuut ja valtuudet tulee olla kirjallisesti määritetty (tehtävänkuvat).
- Palvelun tuottajalla tulee olla voimassa oleva omavalvontasuunnitelma
- Palvelun tuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. *Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, joka sisältää omavalvontasuunnitelman ja itseoikaisun toteutumisen.*
- Palvelun tuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palvelun tuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset
- Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä
- Puhtaanapitopalveluiden osalta vaaditaan palveluntuottajalta myös omavalvontasuunnitelma sekä tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen

## 10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi ja oikeuttaa kotitalousvähennykseen verotuksessa. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta.

## 11 Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit/tehty työ raportoidaan kuukausittain jälkikäteen laskutuksen yhteydessä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kotihoidossa vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve. Myös palveluntuottajalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa kunnan kotihoitoon mikäli palveluseteliasiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma vaatii tarkistamista. Asiakkaan palvelutarpeen lisääntyessä palvelun tuottaja tulee ilmoittaa siitä kunnan kotihoitoon hyvissä ajoin niin, että hoitoon ja palveluun arvioitu aika palvelusetelissä ei ylitä. Kunta ei korvaa palvelun tuottajan asiakkaalle tuottamia palveluja, joita voimassa oleva palveluseteli ei kata.

## 12 Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

### **Kotihoitoa koskevat vaatimukset:**

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kotihoidon tarve ja palvelusetelin arvo
- Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki)
- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö /edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa
- Kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.

### **Kotihoitoa sekä puhtaanapitopalveluja koskevat vaatimukset:**

- Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista oleellisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kunnalle.

## **13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

### **Palvelukerran peruutus**

Palvelun tuottaja 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 palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle vuorokautta (24 h) ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa.

### **Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen**

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua (tilapäinen kotihoito) tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

### **Palvelun virhe**

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta tässä ohjekirjassa mainitaan, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palvelun tuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palvelun tuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.



## Palvelun viivästyminen

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

### Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset:

- Oikaisu/hyvitys: Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksella oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta 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 palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.
- Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä: Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.
- Sopimuksenpurku: Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus on esim. että avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelun tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua. Myös se, että avustaja laiminlyö olennaisesti sovittujen avun toteuttamisen, taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.
- Vahingonkorvaus: Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.
- Reklamaatio ja palaute: Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelun tuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelun tuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelun tuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

- Erimielisyyksien ratkaiseminen: Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.
- Salassapitovelvollisuus: Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## 14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä. Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 15 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 §:ssä säädetyllä tavalla. Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuuosuus merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelun tuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.

Kunnan vastuun rajaus: Jos asiakkaan ja palvelun tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 7 §:n 1 momentissa mukaan säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Palvelun tuottaja laskuttaa annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana kuntaa asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi periä omavastuuosuutta kunnalta.

Palvelun tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa avaimista sekä niiden mahdollisesta katoamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa perustuntihintansa ja palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

**Säännöllisessä kotihoidossa** palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja se määräytyy kotitaloudessa asuvien henkilöiden määrän ja talouden tulojen perusteella. Palvelusetelin arvon laskemisessa käytettävät tulorajat määräytyvät samalla tavoin kuin kunnan muulla tavoin järjestämän jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon asiakasmaksuissa.

Asiakasmaksun suuruus määräytyy alla olevan taulukon prosenttien mukaan tulorajan ylittävistä kuukausitulosta. Maksu määräytyy palvelun määrän, perheen koon ja palvelunsaajan maksukyvyyn mukaan. Ala laskentaesimerkki asiakasmaksuosuudesta:

#### Asiakasmaksuosuuden/palvelusetelin laskenta:

<b>Asiakkaan bruttotulot</b>	<b>€/kk&gt;&gt;&gt;</b>	<b>1 004,24</b>
<b>Bruttotuloista vähennetään</b>	<b>576 € 1 hlö / 1063€ 2 hlöä &gt;&gt;&gt;</b>	<b>576,00</b>
<b>Hoitotyön määrä</b>	<b>h/kk</b>	<b>25,00</b>
<b>Asiakkaan maksun %-osuus</b>	<b>%&gt;&gt;&gt;</b>	<b>31</b>
<b>Asiakkaan maksuosuus</b>	<b>€/kk</b>	<b>132,75</b>

<b>Asiakkaan maksun maksuosuus%</b>	<b>Hlö määrä 1</b>	<b>Hlö määrä 2</b>
<b>Hoitotyö tuntia/kk</b>	<b>%-osuus</b>	<b>%-osuus</b>
alle 5 h	17	15
5 - alle 12 h	21	17
12 - alle 22 h	26	19
22 - alle 30 h	31	21
30 h -	35	22

Jos kotitalouden henkilöluku on suurempi kuin kuusi, tulorajaa korotetaan 350 eurolla ja maksuprosenttia alennetaan yhdellä prosenttiyksiköllä kustakin seuraavasta henkilöstä.

Näistä säännöksistä poiketen kunta on kuitenkin velvollinen suorittamaan palvelun tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä sovitun hinnan (palvelusetelilaki 9§). Tällä säännöksellä on merkitystä tilanteissa, jossa palvelusetelin arvo on suurempi kuin palvelun tuottajan perimä hinta.

Palvelusetelin arvoa määriteltäessä otetaan huomioon samat tulot kuin jatkuvan ja säännöllisen kotihoidon asiakasmaksua määriteltäessä. Huomioon otettavia tuloja ovat veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä verosta vapaat tulot sekä eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Metsätulona otetaan huomioon varojen arvostamisesta verotuksessa annetun lain (1142/2005) 7§:n 3 momentin mukaan vahvistettu metsän keskimääräinen vuotuinen tuotto hehtaarilta kerrottuna metsämaan pinta-alalla. Tästä määrästä vähennetään 10 % ja metsätalouden korot. Metsätuloa alennetaan palvelunkäyttäjän vaatimuksesta, jos tilakohtaisen vuotuisen hakkuumahdollisuuden nettoraha-arvo on metsänhoitoyhdistyksen tai metsäkeskuksen antaman lausunnon perusteella vähintään 10 % alempi kuin metsätulo. Alennus on metsätulon ja hakkuumahdollisuuden nettoraha-arvon erotuksen suuruisen.

Tulona ei oteta huomioon sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun asetuksen (912/1992) 29 §:ssä mainittuja tuloja (lapsilisä, kansaneläkelain (568/2007) mukaista lapsikorotusta, asumistukea, vammaisuuksista annetun lain (570/2007) mukaisia alle 16-vuotiaan vammaistukea, 16 vuotta täyttäneen vammaistukea ja ruokavaliokorvausta, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavia sairaanhoito- ja tutkimuskuluja, sotilasavustusta, rintamalisää, opintorahaa, aikuiskoulutustukea, opintotuen asumislisää, toimeentulotukena maksettavaa toimintarahaa ja matkakorvausta, Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain (566/2005) mukaista ylläpitokorvausta, julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) mukaista kulukorvausta, opintojen johdosta suoritettavia apurahoja ja muita vastaavia avustuksia, perhehoidon kustannusten korvauksia eikä lasten kotihoidon tukea).

**Tilapäisessä kotihoidossa** palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan toimintakyvyn ja avuntarpeen mukaan, ilman kotitalouden tulojen huomioimista.

## 16 Laskuttaminen

Palveluntuottajat veloittavat tehdyn työn palvelutilin kautta. Kunta tekee asiakkaalle sähköisen palvelusetelin. Siinä kunta maksaa palvelusetelin arvon verran palveluntuottajalle ja jäljelle jäävän osuuden asiakas maksaa palveluntuottajalle.

Lisätietoja sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä: <https://vaana.fi/palvelut/palveluseteli/>

## 17 Yksityisen asiakkaan laskuttaminen

Asiakas maksaa palvelusetelillä hankkimistaan palveluista omavastuuosuuden, joka muodostuu palveluntuottajan bruttohinnan ja palvelusetelin arvon erotuksena. Asiakas myös luovuttaa saamansa palvelusetelin maksuksi palvelustaan. Palvelun tuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta asiakkaan omavastuuosuuden.

## **Liitteet**

Liite1: Kotihoidon asiakkaaksi tulon perusteet ja palvelujen sisältö

Liite 2: Perusturvapalveluiden yleinen ohje kotihoidon asiakasmaksujen määräytymisestä

Liite 3: Hakemus palveluntuottajaksi