

Sosiaali- ja terveystalvelut LAPIN HYVINVOINTIALUE

PALVELUSETELI SÄÄNTÖKIRJA TUKIPALVELUISTA 1.1.2023 ALKAEN

Aluehallitus xx.xx.xxxx § xx

Sisälllys

1. Sääntökirja.....	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen	4
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
3.1 Asiakkaan asema	6
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	8
4. Palveluntuottaja	9
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	9
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä	9
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus	10
4.4 Valvonta	11
4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	11
4.6 Menettely sääntörikkomuksissa	14
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	16
6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	16
7 Palvelun laskutus	18
7.1 Lapin hyvinvointialue	18
7.2 Asiakas	18
8 Vastuut ja vakuutukset	19
9 Verotus	19
10 Hinnoittelu.....	20
11 Sähköinen palveluseteli	20
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	22
2 TUKIPALVELUT	22
2.1 Ateriapalvelu.....	22
2.2 Vaatehuoltopalvelu	22
2.3 Siivouspalvelu	23
2.4 Asiointipalvelu	23
2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu	23
2.5.1 Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa).....	23
2.6 Turvapalvelut.....	24
2.7 Teknologia-avusteiset palvelut.....	24
2.9 Muut kotona asumista tukevat palvelut (esim. kylvetys-/saunapalvelut).....	24
3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset.....	25
3.1 Yleiset vaatimukset.....	25

3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset	25
3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset	26
3.4 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukevan tai edistävän päivätoiminnan vähimmäisvaatimukset	26
3.5 Henkilöstö ja osaaminen.....	27
3.6 Kirjaaminen	27
3.7 Asiakaspalaute	28

I YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki)mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3momentissa tarkoitettuun luetteloon.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus

halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.1.2023

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.

Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

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

4. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).
5. **Omavastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaanmaksettavaksi.
6. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.
7. **Hintakatolla** tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluista palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy hyvinvointialueen maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaanomavastuu. Lapin hyvinvointialueen päättäessä asettaa palvelun hinnalle hintakaton (ennalta määritelty palvelun hinta), se määrittää palveluntuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan. Enimmäishinta voi olla yksi hyväksymiskriteereistä palvelusta riippuen. (Liite10)

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja

terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemastaja oikeuksista 812/2008).

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse yli menevistä kustannuksista.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelunhankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin.

Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Sopimusmalli liitteenä. [\(sähköiseen versioon laitetaan linkki\)](#)

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaanmääräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisestakuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaisissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollonasiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asiianselvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihoitolain §23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen onpidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

4. Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta ([linkki sähköiseen versioon](#)), kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu tämän asiakirjan liitteessä.

4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelustelistä 24.7.2009/569).

Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ([922/2011](#)) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ([152/1990](#)) asetetut vaatimukset; ([22.7.2011/926](#)).
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valtakunnalliselta toiminnalta,
- 4) jolla on potilasvahinkolain ([585/1986](#)) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltavasyrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin

seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämisestä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö- /alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettuselivitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittuelinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka seoli ehtinyt

sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

4.4 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatueroja, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Valvontaa toteutetaan linkkinä olevan valvontaohjelman mukaisesti. ([linkki valvontasuunnitelmasta sähköiseen versioon ja liite paperiseen](#))

4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevalainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä

palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Tarjottavien palvelujen **hintatiedot** ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa **palvelusopimuksen** palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan (palveluaikaan). Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta **toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista.** Palvelun tuottamiseen vaikuttavien

olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

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

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin.

Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottajasitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alanturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä. Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät vanhusten ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen. Työnantajan on omavalvonnan keinoin huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla matalampi muissa kuin hoitotehtävissä, kuten esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa. Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa

opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Palveluntuottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien taustoista jasoveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä. Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä. Henkilöstöllä on oltavariittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä jakehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että hoiva-avustajan, sairaanhoitajan ja lähihoitajan **tehtäväkuvat** ovat tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen. Palveluntuottajan on huolehdittava myös henkilöstönsä täydennyskoulutuksesta.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnot. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.

Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajanammattia. Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadita sairaanhoitajan/ terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan kelpoisuuden omaava henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

4.6 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe. Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa

toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä.

Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. (Liite)

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttöedelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätösasiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaistenoikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli 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. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. (Liite?)

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Tietosuojasetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset ja -suunnitelmat) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja,

vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirja tulee toimittaa hyvinvointialueelle viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä.

Hyvinvointialue voi ohjeistaa palveluntuottajia asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä. (Liite)

Palveluntuottaja ilmoittaa Lapin hyvinvointialueelle rekisteriasioiden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimukseen tehtävään alueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Lapin hyvinvointialueelle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Lapin hyvinvointialueelle asiointiohjeen mukaan. (Liite)

Palvelun tuottajan ja Lapin hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa tai avustamisensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustuvat.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuuttasekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Lapin hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

7 Palvelun laskutus

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

7.1 Lapin hyvinvointialue

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelunmukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalautte. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.6). Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka-, laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

7.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksenmukaisesti. Henkilökohtaisen avun osalta asiakkaalle ei synny palvelusta omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajalla on virheitä laskutuksessa, ne täytyy korjata niin hyvinvointialueen kuin asiakkaan laskutuksen osalta.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelinmyöntäneelle hyvinvointialueelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto-, matkakulut, tai muita kuluja.

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajanvälisen sopimusmallin. (Liite , sopimusmalli)

8 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulko- puolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

9 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 kotitalousvähennykseentuloverotuksessa.

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

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

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

10 Hinnoittelu

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelujärjestelmä, joilta käy ilmi käyntiosoitiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

11 Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeus tapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue
OVT: 003732213326
Operaattoritunnus: 003721291126
Y-tunnus: 3221332-6

Kirjaamo:

lapinhyvinvointialue@lapha.fi

Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue

PL 8056

96101 Rovaniemi

Käyntiosoite:

Hallituskatu 20 B, Rovaniemi

II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

2 TUKIPALVELUT

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalvelut perustuvat Sosiaalihuoltolain (1310/2014) 19 §:ään.

Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tukipalveluiden tarve on selvitettävä palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Tukipalveluina järjestetään henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan, ateriapalvelua, vaatehuoltopalvelua, siivouspalvelua, asiointipalvelua, osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää tai tukevaa palvelua, turvapalveluita, teknologia-avusteiset palveluita, SHL kuljetuspalvelut (omat myöntämisperusteet), ja muita kotona asumista tukevia palveluita (esim. kylvetys- /saunapalvelu).

2.1 Ateriapalvelu

Asiakkaan kotona valmistetut ateriat tarkoittavat, asiakkaan omassa kodissa yhdessä palvelusetelituottajan kanssa valmistettuja aterioita. Aterioiden valmistuksessa käytettävät elintarvikkeet eivät sisälly palveluseteliin.

Kotiin kuljetettu ateriapalvelu tarkoittaa aterian valmistamisen ja aterian kotiin kuljettamisen asiakkaan kotiin.

Ateriapalvelua palvelusetelillä voidaan toteuttaa myös ateriointina **lounasta tarjoavassa ravintolassa** tai muussa vastaavassa paikassa.

2.2 Vaatehuoltopalvelu

Vaatehuollolla tarkoitetaan vaatteiden ja tekstiileiden pesemistä, kuivaamista ja viikkaamista. Vaatehuoltoon ei sisälly mankelointi tai silittäminen, jos niistä ei ole erikseen mainintaa asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä. Palvelu voidaan tuottaa asiakkaan kodissa tai pesulassa.

2.3 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta, joka ei sisällä ikkunoiden pesemistä, ellei siitä ole erikseen asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä mainittu. Siivouspalvelun laadulta edellytetään kodinomaista puhtaustasoa.

Siivous tapahtuu palvelutuottajan välineillä ja pesuaineilla. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pintojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden nihkeä /kostea pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vieni. Siivoukseen sisältyy vuodevaatteiden tuuletus ja liinavaatteiden vaihtaminen

2.4 Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista päivittäiseen elämään liittyvissä asiointitarpeissa. Tehtäviä voivat olla esimerkiksi asioinneissa avustaminen, sähköisen kauppatilauksen tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä tai ostosten laittamista kaappiin. Kauppa- tai apteekkiasiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata tili, jolta ostokset veloitetaan, jos asiakas ei pysty itse maksamaan ostoksia. Kauppaostoksia ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa.

Saattajapalvelulla tarkoitetaan asiakkaan saattamista kodin ulkopuolisissa asioinneissa. Saattajapalvelu ei sisällä matkakorvauksia. Suositeltavaa on käyttää julkista liikennettä tai taksia

2.5 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu

Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävillä ja tukevilla palveluilla tarkoitetaan asiakkaan kanssa yhdessä tekemistä kuten käsitöissä avustamista, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä avustamista, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä, päivätoimintaan osallistumista ja kulttuuritapahtumissa käymistä.

2.5.1 Päivätoiminta (tavoitteellista kotona asumista tukevaa toimintaa)

Päivätoiminnan myöntämisen perusteet ovat toimintayksikkö kohtaisia, joihin vaikuttaa ryhmäläisten fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky. Päivätoiminnan tarkoitus on tukea kotona asumista ja omaishoitajien jaksamista. Päivätoiminta on asiakkaan toimintakykyä ja mielekästä arkea tukevaa tavoitteellista toimintaa, jolla edistetään asiakkaan omatoimisuutta ja arjen aktiivisuutta. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaralähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssakäymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu.

Päivätoimintaa suunnitellaan asiakkaiden toimintakyvyn mukaisesti; yhdessä oleminen, retket ja arjen toiminnot ovat osa päivätoimintaa.

Päivätoiminnan palveluntuottajalta edellytetään asianmukaisia tiloja ja toimintaympäristöä, joka mahdollistaa turvallisen päivätoiminnan toteuttamisen. Asiakkaiden täytyy voida toimia ja liikkua päivätoimintayksikön tiloissa turvallisesti ja esteettömästi. Toimintayksikön tilat soveltuvat kuntouttavaan ryhmämuotoiseen päivätoimintaan. Lähtökohtaisesti asiakkaiden käytössä on henkilökohtaiset toimintaa helpottavat apuvälineet, mutta palveluntuottajalla tulee olla mm. tiloissaan tukikaiteita, liuskoja ja istuinkorokkeita. Asiakkaalla on mahdollisuus lepoon päivän aikana. Päivätoiminnassa tulee olla ennalta suunniteltu päiväkohtainen ohjelma, jonka toteutumisesta raportoidaan hyvinvointialueelle pyydettyäessä tai valvonnan yhteydessä.

2.6 Turvapalvelut

Turvapalvelulla tarkoitetaan erilaisia laitteita, joiden käytön tavoitteena on asiakkaan kotona asumisen mahdollistaminen ja turvallisuuden tukeminen. Asiakkaana ovat omissa kodeissaan asuvia asiakkaita, jotka toimintakykynsä alentuneisuuden vuoksi tarvitsevat turvallisuuden lisäämiseksi mahdollisuuden hälyttää tarvittaessa apua kotiin ympärivuorokautisesti tai kotona asumisen tukemiseksi hyötyvät erilaisten teknisten seurantamahdollisuuksien tuomasta turvasta.

Turvapalveluita voi toteuttaa myös muu kuin sosiaali- ja/tai terveysalan ammattihenkilö, tilanteissa joissa sitä ei katsota tarpeelliseksi.

2.7 Teknologia-avusteiset palvelut

Teknologia-avusteisilla palveluilla tarkoitetaan jotain kotiin tuotavaa teknologiaa, joka auttaa asiakkaan kotona pärjäämistä ja tukee itsenäisyyttä sekä luo turvaa kotona asumiseen. Teknologia-avusteisina palveluina voidaan ajatella olevan etähoivaa/kuvapuhelinpalvelua, lääkeautomaattia, joka antaa lääkkeitä oikeaan aikaan ja hälyttää jos lääke jää ottamatta, passiivista sensoriseurantajärjestelmää, jonka avulla voidaan kiinnittää huomiota muun muassa liikkumiseen, mahdolliseen kaatumiseen, ruuan lämmittämiseen, asunnosta poistumiseen ja palaamiseen.

2.9 Muut kotona asumista tukevat palvelut (esim. kylvetys-/saunapalvelut)

Kylvetyksessä ja peseytymisessä avustamisella tarkoitetaan asiakkaan avustamista pesu- ja saunatiloissa sekä asiakkaan avustamista saunatiloihin/pihasaunaan. Asiakas tarvitsee apua peseytymisessä, vaatteiden riisumisessa, pukeutumisessa, hiustenlaitossa ja turvallisuuden tunteessa peseytymisen aikana. Palveluun kuuluu hiusten ja koko vartalon pesussa avustamista, ihon kunnon huolehtiminen, tarvittaessa rasvaus, varpaiden ja kynsien hoidosta huolehtiminen, parranajo, hiusten kuivaus ja laittaminen.

Mikäli palvelua tuotetaan palveluntuottajan tiloissa, tilojen tulee olla asiakasryhmälle soveltuvat.

3 Palvelusetelituottajaa koskevat vähimmäislaatuvaatimukset

3.1 Yleiset vaatimukset

Palvelun tulee täyttää arvonlisäverottomuuden ehdot. Tukipalveluiden tuottajan tulee olla merkitty Lapin hyvinvointialueen ylläpitämään tukipalvelurekisteriin, vaikka hän olisi myös lupaviranomaisen ylläpitämässä yksityisten palvelujen antajien rekisterissä (ilmoituksenvarainen sosiaalihuollon palvelu). Omavalvontasuunnitelman tulee olla Valviran määräyksen mukainen. Palvelusetelituottajan on huolehdittava palvelusetelin palvelupäätökseen ja palveluseteliin kirjatuista palvelusetelipalveluista.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä ja voimassa olevaa palveluseteliä, palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Lapin hyvinvointialuetta tuotetuista palveluista. Palveluseteliä ei myönnetä jälkikäteen.

Tukipalvelujen tulee kohdistua asiakkaan vakituiseen asuntoon tai sen pihapiiriin ja niitä toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Tavoitteena on, että asiakas on aktiivinen toimija omassa arjessaan omien voimavarojensa puitteissa. Palvelua ei korvata, mikäli asiakas itse ei ole paikalla palveluja tuottaessa.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen omavastuuosuutta asiakkaalta laskutettaessa, palvelusetelituottajan on laitettava laskun liitteeksi käyntiyhteenveto, jolla todennetaan asiakkaalle toteutuneet käyntipäivät, tuotetut palvelut ja käyntiajat. Palvelusetelillä tuotetuista palveluista palvelusetelituottajan on tehtävä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palvelusetelituottajaa huomioiden palvelusetelituottajan kanssa tehdyn sopimuksen irtisanomisaika. Asiakas voi käyttää myös useita hyväksytyjä palvelusetelituottajia saamaansa palveluseteliin. Mikäli asiakas ostaa palvelusetelituottajalta palvelusetelipalvelun lisäksi muita palveluja, asiakas ja palvelusetelituottaja sopivat niistä erikseen, eikä niiden palvelun ostoon sovelleta Lapin hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan ehtoja.

3.2 Ateriapalvelun vähimmäisvaatimukset

Ateriapalvelujen vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotiin kuljetettuja aterioita ja ateriointia lounasravintoloissa. Ateriapalvelujen osalta tulee olla terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.

Ikäänntyneen yksilölliset tarpeet on otettava huomioon aterioidenvalmistuksessa ja tarjoilussa. Kotiin kuljetetut ateriat toimitetaan pääasiassa arkisin ja samalla kuljetuskerralla voidaan toimittaa usean päivän ateriat kerralla kotiin. Kotiin kuljetetuissa aterioissa on huomioitava hygieniaan, toimitukseen ja aterian jäähdytykseen liittyvät toimintaohjeet. Aterioiden kuljetukset tulee järjestää Eviran ohjeen 16025 suosituksen mukaan tai viimeisimmän voimassa olevan ohjeen mukaan. Kuljetuslämpötiloista on tarkemmin kerrottu Eviran ohjeen kohdissa 6 § ja 11 §. Kotiin toimitettuja aterioita ei saa jättää ulko-oven taakse, vaan asiakkaan tai hänen omaisensa tulee olla niitä vastaanottamassa.

Toimitustavan muutoksista on aina sovittava asiakassuunnitelmassa. Ateriahinnan tulee sisältää mahdolliset kuljetuskustannukset.

Palvelusetelituottaja huolehtii ateria raaka-aineiden, ruoanvalmistuksen ja tarjoilun sekä ruokakuljetusten laadusta ja turvallisuudesta. Palvelusetelituottajalla on kokonaisvastuu ateriapalvelun järjestämisestä joko omana työnä tai alihankintana. Palvelusetelituottajan omavalvontakäytäntöjen tulee olla minimissään lakisääteisellä tasolla.

Omavalvontasuunnitelmassa määritellään myös aterioiden mahdollinen kuljetus toisesta yksiköstä huomioiden elintarvikelain mukaiset ilmoitukset. Palvelusetelituottajan omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa Lapin hyvinvointialueelle hakemuksen liitteenä ja omavalvontakirjaukset tulee esittää palvelun järjestäjälle pyydettäessä. Palvelun järjestäjän edustaja voi käydä toimipaikan tiloissa seurantakäynnillä milloin tahansa.

3.3 Siivouspalvelun vähimmäisvaatimukset

Siivouspalvelun vähimmäislaatuvaatimukset koskevat kotona tehtävää siivousta. Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita. Hygieniavaatimusten mukaan siivousvälineiden tulee olla mikrokuituisia, kohdekohtaisia ja konepesun kestäviä 90 asteessa. Siivouksessa tulisi käyttää joko mikrokuituisia konepesun kestäviä moppeja tai pyyhkeitä, jos samoja siivousvälineitä käytetään useilla asiakkailla. Siivousvälineet on pestävä ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä. Tärkeää on, että pyyhkeet ovat kohdekohtaiset, konepesun kestävyys 90 astetta ja välineet pyyhittävä/puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita.

3.4 Osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä tukevan tai edistävän päivätoiminnan vähimmäisvaatimukset

Päivätoiminnan tulee olla asiakkaan toimintakykyä ja mielekästä arkea tukevaa tavoitteellista toimintaa, jolla edistetään asiakkaan omatoimisuutta ja arjen aktiivisuutta. Toiminnan avulla vahvistetaan voimavaralähtöisesti asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tuetaan sosiaalista kanssa käymistä, jotta turvallinen ja toimintakykyinen kotona asuminen mahdollistuu. Päivätoiminnan tavoite on kokonaisvaltaista toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä toiminta, jolla ehkäistään ikäihmisen yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Toiminnalla tuetaan asiakkaan kotona asumista.

Palvelusetelillä järjestetyn päivätoiminnan aloittaminen edellyttää, että kaupungin taholta on tehty asiakkaalle palvelutarpeen arviointi ja määritelty päivätoiminnan käyntipäivien määrä. Päivätoiminta toimii tukimuotona niille kotihoito- ja omaishoidon asiakkailla, jotka hyötyvät arvioinnin perusteella ryhmämuotoisesta kuntouttavasta päivätoiminnasta.

Päivätoiminnan sisällön tulee vastata hyvinvointialueen tuottaman toiminnan sisältöä. Päivätoiminta mahdollistaa asiakkailla yksilöllisten tarpeiden mukaista tavoitteellista kuntouttavaa tukea arjen toimintoihin. Asiakkaalle laaditaan RAI-arvioinnin pohjalta yksilöllinen hoito- ja kuntoutumissuunnitelma. Päivätoiminnan viikko-ohjelmaan sisältyy

monipuolista ryhmämuotoista kuntouttavaa toimintaa, jonka sisältö on suunniteltu asiakkaiden yksilöllisiä voimavaroja ja tavoitteita hyödyntäen.

Päivätoiminnan keston ollessa kuusi tuntia asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailuun. Päivätoiminnan keston ollessa neljä tuntia asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ruokailuun tai päiväkahviin. Asiakkaan yksilöllinen lääkehoito turvataan päivän aikana.

Päivätoiminta järjestetään arkipäivinä. Palveluseteli ei sisällä kuljetusta. Päivätoiminnan vastuuhenkilöltä edellytetään sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutusta, ymmärrystä kuntouttavasta ja toimintakykyä tukevasta toiminnasta ja kokemusta työskentelystä ikääntyneiden parissa. Vastuuhenkilön tulee olla mukana päivätoiminnan toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sekä olla paikan päällä päivätoimintayksikössä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä osaaminen muistisairauksista, kuntouttavasta toiminnasta ja ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn. Päivätoiminnan yksikössä täytyy olla riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on ammatilliset valmiudet toteuttaa kuntouttavaa ja tavoitteellista ryhmämuotoista toimintaa ikääntyneillä sekä lupa toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

3.5 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelituottajalla ja/tai yrityksen palvelusetelitoiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava tukipalveluun soveltuva koulutus ja/tai riittävä työkokemus tuottamiinsa palvelusetelipalveluihin. Riittäväksi osaamiseksi katsotaan työkokemuksen kautta hankittu osaaminen, joka voi mahdollistaa hyväksynnän tukipalvelusetelitoimintaan. Tällöin osaaminen tulee pystyä varmentamaan työtodistuksin, jossa alan työkokemusta tulee olla vähintään 5 vuotta. Palvelunjärjestäjä voi pyytää tarvittaessa myös työnäytteet tai tehdä määräaikaisten hyväksynnän palvelusetelitoimintaan.

Mikäli palvelusetelituottajalla on henkilöstöä, tuottajalta ja/tai palvelusetelitoimintaan nimetyltä vastuuhenkilöltä vaaditaan riittävää osaamista johtaa tukipalvelujen palvelusetelitoimintaan palkattua henkilöstöä.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että henkilöstö, joka osallistuu palvelusetelipalvelujen tuottamiseen, täyttää tuottamiensa palvelusetelipalvelujen osalta riittävän osaamisen ja vastaa siitä, että henkilöstö toimii toimintaa säättävien lakien, asetusten, ohjeiden ja suositusten mukaisesti.

3.6 Kirjaaminen

Tukipalveluita tuottaessa ei muodostu sosiaalihuollon asiakasrekisteriä. Tukipalveluiden palvelusetelituottaja/vastuuhenkilö ei kirjaa asiakkaan terveydentilaan tai vointiin liittyviä tietoja. Asiakkaan voinnin tai terveydentilan muutoksista, setelipalvelun riittämättömyydestä tai muista vastaavista muutoksista palvelusetelituottajan/vastuuhenkilön tulee ottaa yhteyttä hyvinvointialueelle. (liite asiointiohje)

3.7 Asiakaspalaute

Palvelusetelituottaja on velvollinen keräämään asiakaspalautetta Lapin hyvinvointialueen pyynnön mukaisesti. Palautekyselyn vastauksien on oltava myös palvelun järjestäjän käytettävissä. Palvelun järjestäjä ja palvelusetelituottaja hyödyntävät palautetta toimintansa kehittämisessä. Palvelun järjestäjällä on oikeus kerätä asiakaspalautta.