

Sosiaali- ja terveystalvelut LAPIN HYVINVOINTIALUE

PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT SEKÄ VETERAANIEN JA OMAISHOIDON PALVELUT 1.1.2023 ALKAEN

Aluehallitus xx.xx.xxxx § xx

Sisällys

1 Sääntökirja	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.2 Sääntökirjan muuttaminen.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 Määritelmät.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.1 Asiakkaan asema.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Palveluntuottaja	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.4 Valvonta.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.6 Menettely sääntörikkomuksissa.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 Palvelun laskutus.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.1 Lapin hyvinvointialue	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.2 Asiakas	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
8 Vastuut ja vakuutukset.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
9 Verotus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10 Hinnoittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
11 Sähköinen palveluseteli	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA	21
1 KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT	21
1.1 Kotihoito.....	21
1.1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	21
1.1.2 Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille	22
1.1.3 Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset	22
1.1.4 Henkilöstö ja osaaminen	22

1.1.5 Laatu.....	22
1.1.6 Palvelun sisällön vaatimukset.....	23
1.1.7 Avaimet ja ovikoodit	24
1.1.8 Asiakastietojärjestelmä.....	24
1.2 Tilapäinen kotihoito	24
1.2.1 Palveluseteliasiakas.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.2.2 Palvelun sisältö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.2.3 Palvelusetelin ominaisuudet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1.3 Palvelusetelin arvo kotihoidossa	25
1.4 Laskutus kotihoidon palvelusetelissä.....	25
2 VETERAANIPALVELUT	26
3 OMAISHOIDON PALVELUSETELI.....	26
8 LIITELUETTELO	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 3 momentissa 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 kunnan ennaltamääräämään 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 järjestämistavoistapoiketen 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. **Omavastuusuudella** 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 tarkoitetut 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 §:n 1 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 asemasta ja 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 palvelun hankkimisesta. 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 mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan 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 palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan 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 tietojen

antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

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 Sosiaalihuoltolain §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 kuluttajansuojalakea. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä 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 käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kutenomasta 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 asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan 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 se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatutäyttää 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 laatupoikkeamia, jotta kuntalainen saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on

täytettävä lain, palvelujen laatusuositusten 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 koskevaa lainsäädäntöä 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. Hinnosta 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. Palveluntuottajan tulee 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. Palveluntuottaja sitoutuu 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 alan työturvallisuutta 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 ja soveltuvuudesta. (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 oltava riittävä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämistä 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 sairaanhoitajan ammattia. 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 määriteltujen 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 palvelutarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen 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 päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määräämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta 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

enintäänasiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan. (Liite?)

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Tietosuoja asetuksen 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 yhteys henkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksentehtävälueeseen 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 vaitiolovelvollisuutta sekä 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 vaitiolovelvollisuutteen 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 sopimuksen mukaisesti. 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 palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle 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 määritelyihin 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; tai

- 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 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 käyntiosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Hinnantarkistuksia voi esittää kerran vuodessa kesäkuun viimeiseen päivään mennessä.

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 lasku tetut 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

1 KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

1.1 Kotihoito

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §:n mukaan kotihoidolla huolehditaan, että henkilö selviytyy jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoistaan kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoidon toteuttamistapoja ovat hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Hoito- ja huolenpito muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluu huolehtimista asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten ravinnon saannista, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta ja pukeutumisesta. Siihen voi kuulua myös terveydenhuollollisia tehtäviä kuten lääkehoitoa ja asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä.

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisen kohtaamista, joka ei rajoitu pelkästään mahdollisimman nopeisiin fyysisiin toimenpiteisiin. Toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen voi sisältyä esim. kotiaskareiden tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa.

Muut henkilön suoriutumista tukeva toiminta käsittää asiakkaan avustamista ja tukemista ulkoilussa ja kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa sekä sähköiseen asiointiin liittyvien välineiden käytössä asiakkaan tietosuoja huomioon ottaen.

Kotihoitoa voidaan järjestää tilapäisenä tai säännöllisenä kotihoitona.

Tilapäinen kotihoito on lyhytaikaista ja tarkoitettu asiakkaan väliaikaiseen palvelutarpeeseen, jolloin palvelu on harvemmin kuin kerran viikossa tapahtuvaa tai kestää ennalta lyhyeksi tiedetyn jakson (enintään 2kk). Tilapäisen kotihoidon tavoitteena on ehkäistä pidempiaikainen tuen tarve.

Säännöllisellä kotihoidolla tarkoitetaan vähintään kerran viikossa toistuvaa kotiin annettavaa, jatkuvaa sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa ja arvioitu tai tosiasiallinen kesto on vähintään kaksi (2) kuukautta. Säännöllistä kotihoitoa voidaan toteuttaa myös asiakkaalle, joka asuu yhteisöllisessä asumisessa. [\(Liite kotihoidon myöntämisen perusteet\)](#)

1.1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään omassa kulttuuriympäristössään. Asiakkaat ovat

pääasiassa ikäihmisiä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

1.1.2 Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Lapin hyvinvointialue on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakassuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman kotihoidon sisältö, tarvittavat käyntikerrat sekä palveluun kuluva aika viikossa (viikopäivät) sekä palvelupäätöksen.

1.1.3 Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset

Kotihoidon palveluita on saatavilla pääsääntöisesti klo. 7–22 välillä. Palvelupyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin. Kotiutuville, jo säännöllisen palvelusetelin piirissä oleville asiakkaille, joilla on asiakassuunnitelma, palvelut on aloitettava sovittuna kotiutumisajankohtana.

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, niistä tulee olla välittömästi yhteydessä palvelun myöntäneeseen tahoon.

1.1.4 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Lapin hyvinvointialueen tuottama kotihoito. Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. (Liite, kotihoidon palvelukuvaus)

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa asiakkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtaidoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava kansallisen lääkehoito-oppaan (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6) mukaisesti laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Tarvittaessa osaamisen varmistaminen tehdään yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen kotihoidon kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilöstön työnkuvat on tarkkaan määritelty.

Toiminnan tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (Kuntaliitto, julkaisu 2020:29).

1.1.5 Laatu

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia.

Palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

1.1.6 Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty kotihoito perustuu Lapin hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja asiakassuunnitelmaan, joka sisältää palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaan saama palvelupäätös kuvaa myös sisällön myönnetylle palvelulle. Asiakas näyttää päätöksen palvelun tuottajalle.

Asiakkaan asiakassuunnitelmassa kotihoidon palveluista vastaa pääsääntöisesti palveluntuottaja. Lisäksi Lapin hyvinvointialue ohjaa asiakkaan lääkehoidossa toteutettavan koneellista annosjakelua, mikäli annosjakelun soveltuvuus täyttyy. (Liite annosjakeluun soveltuvuusohje) Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava asiakassuunnitelma, joka sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa Lapin hyvinvointialueen toimesta. Voidaan toteuttaa eri menetelmin, dokumentti tai puhelinpohjaisena keskusteluna. Tähän kuluva ajasta palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakasta tai hyvinvointialuetta.

Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi päätöksen tehneelle asiakas- ja palveluohjaukseen, joka yhteistyössä tuottajan ja asiakkaan kanssa arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

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

Asiakassuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan ja asiakkaan luvalla tarvittaessa omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa tilapäisesti, kun asiaa ei heti muulla tavalla voida järjestää. Henkilökunta ei osallistu

omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden.

Kotihoidon palvelukuvauksessa on kuvattu kotihoidon sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. (Liite 11 kotihoidon palvelukuvaus)

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannusvastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin (Liite 7, hoitotarvikejakelu ohje).

1.1.7 Avaimet ja ovikoodit

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakaspapereihin.

1.1.8 Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO ja AvoHilmo-kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Lapin hyvinvointialueen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään tai vaihtoehtoisesti hyvinvointialueen järjestelmään, mikäli palveluntuottajalta tämä on jo nyt edellytetty. Palveluntuottajalla on oikeus käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmää.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa. (Liite arkistointiohje)

1.2 Tilapäinen kotihoito

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelillä tarjotaan lyhytaikaista kotihoitoa. Palveluseteli on tarkoitettu esim. kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja

turvattomuutta arjen toiminnoissa kokeville henkilöille lyhytkestoisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja selviytymistä arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa.

1.3 Palvelun hinnoittelu kotihoidossa

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, Lapin hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot. (Liite?)

Palveluntuottajan tulee hinnoitella kotihoidonpalveluille kaksi tuntiperusteista hintaa:

A. Arkipäiville ja lauantaille klo 7–22 yksi hinta

B. sunnuntaille ja arkipyhille klo 7–22 yksi hinta

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta 15 minuutin tarkkuudella, kuukausittain jälkikäteen tuntihinnan ja palvelusetelin erotuksella toteutuneen palvelun mukaan.

Tarkennus laskutukseen liittyen: 15 min = 0,25, 30 min = 0,50, 45 min = 0,75 laskukoneella laskettuna). Palvelusetelin arvot vahvistetaan vuosittain(Liite).

1.4 Laskutus kotihoidon palvelusetelissä

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelin laskutusjärjestelmä.

Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut palvelut tai korvaukset perumattomasta palvelusta maksaa asiakas, joista on sovittu kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Käynnin laskutus tapahtuu pääsääntöisesti 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaalta matkakustannuksia, mikäli siitä on asiakkaan kanssa sovittu. Matkakustannukset laskutetaan asiakkaalta 10 kilometriä ylittävältä osalta. Noudattaen valtion matkustussäännön mukaisia korvauksia.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Lapin hyvinvointialueelle selvitys asiakkaalle tuotetusta palvelusta(tuntiseuranta) sekä samalla asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

2 VETERAANIPALVELUT

Kotona asumista tukevien palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti rintamaveteraanin kotona selviytymistä. Palvelut perustuvat palvelutarpeen kartoitukseen. Veteraanin tuloja ei selvitetä, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Palveluista ei peritä asiakasmaksua.

Lisätietoja: <https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/rintamaveteraanien-palvelut/>

Lapin hyvinvointialue toimii kotona asumista tukevien palveluiden vastuullisena järjestäjänä. Palvelut voidaan järjestää palveluseteliä hyväksi käyttäen. Palvelusetelin käyttö edellyttää, että rintamaveteraani kykenee itse tai läheistensä avulla hankkimaan palvelut palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Kotona asumista tukevien palveluiden palvelusetelillä voidaan hankkia kotikuntoutusta, kotihoitoa ja tukipalveluita kuten ateriapalvelu, pyykkipalvelu, jalkahoito, siivousapu tai kuljetus-, saattaja- ja sosiaalinen kanssakäyminen. Lisäksi tukipalveluina voidaan hankkia myös polttopuiden pilkkontaa, lumen aurausta ja nurmen leikkausta, kun ne tapahtuvat veteraaninvakituisen asunnon pihapiirissä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa veteraanin toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin rintamaveteraanien palveluohjauksesta vastaava ohjaaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä veteraanin kanssa.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus tukipalveluista yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien rekisteriin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään kotihoidon ja tukipalveluiden sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palvelusetelin arvo vahvistetaan vuosittain. Liite

3 OMAISHOIDON PALVELUSETELI

Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista ja vapaapäivien järjestämistä omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Palvelusetelillä omaishoitoperhe voi sopia yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheentarpeita. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, kuntoutusta, jaksohoitoa sekä ohjausta ja neuvontaa. (Liite omaishoidon myöntämisen perusteet)

Omaishoidon sijaishoitoa koskevassa palvelupäätöksessä on kuvattu palvelun sisältö, joka ohjaa palveluntuottajaa.

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Sijaishoitona annettavassa hoivassa ja huolenpidossa tarvittavat välineet ja suojat hankkii asiakas.

Omaishoitajan sijaisena palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

Omaishoitoa tuetaan ja täydennetään myös muilla julkisilla palveluilla. Omaishoidon ohjaaja neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tuotettavan palvelun sääntökirjanmukainen.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta.

Tukipalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Palvelusetelin arvo: (Liite 10)

8 LIITELUETTELO

Liite 1:

Hakemus palvelusetelituottajaksi, tulee muuttaa HVA-lomakkeeksi, Kuka tekee?

[Hakemus ikäihmisten palvelujen palvelusetelituottajaksi \(rovaniemi.fi\)](#)

Liite 2:

Palveluntuottajaksi hakeutumisen liitteet

Liite 3:

Kustannusvastuutaulukko hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan välillä.

Liite 4:

Henkilöstöluettelo

Liite 5:

Asiointiohjeita

Liite 6:

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Liite 7:

Hoitotarvikejakelu ohje/**päivitetty Rovaniemen ohje hyvinvointialueelle? Kuka sitä tekee?**

Liite 8:

Apuvälinepalvelut/ **muokattuna hyvinvointialueelle?** [Apuvälinepalvelut - Palvelut - Rovaniemi - Arktinen pääkaupunki](#)

Liite 9:

Lapin hyvinvointialueen Sosiaalipalveluiden valvontaohjelma 2023-, tätä tehdään ikäystävällinen- Lappi hankkeessa

Liite 10:

Palveluseteli arvo

Liite 11:

Palvelukuvaukset (kotihoidon, tukipalveluiden, yhteisöllisen asumisen (sama kuin kotihoito?) sekä ympärivuorokautisen asumisen)

Liite 12:

Ikäihmisten kotihoidon, yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen asumisen myöntämisen perusteet

Liite 13:

Vaanan yhteyshenkilöt kunnittain

Liitteiden määrä/mitä oikeasti tarvitsee ja järjestykset, jossa ne tänne kirjataan?

Liite 2:

Palveluntuottajaksi hakeutuminen, liitteet palveluntuottajahakemukseen.

Voimassa oleva potilasvakuutus	
Voimassa olevan toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kaikki palvelun tuottamisesta tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot	
Tarjoajalla on aluehallintoviraston (tai Valviran) myöntämä toimilupa tarjoamasta tehostetun palveluasumisen tuottamiseen	
Valviran määräyksen mukainen omaavontasuunnitelma	
Tilaajavastuulain (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) mukainen selvitys, jossa:	
Selvitys siitä, onko tuottaja merkitty ennakkoperintälain (1181/1996) mukaiseen ennakkoperintärekisteriin sekä arvonlisäverolain (1501/1993) mukaiseen arvonlisäverovelvollisen rekisteriin;	
Kaupparekisteriote tai kaupparekisteristä muutoin saadut kaupparekisteriotetta vastaavat tiedot;	
Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty;	
Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty;	
Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä ehdoista; sekä	
Todistus siitä, että sopimuspuoli on ottanut tapaturmavakuutuslaissa tarkoitetun vakuutuksen.	
Pankin tai luottotietoyhtiön antama talous- ja luottokelpoisuusraportti, joka sisältää luokituksen (esim. Suomen Asiakastiedot Rating Alfa-raportti tai vastaava) (pyydetään tarvittaessa erikseen)	Pyydetään tarvittaessa erikseen

YEL-vakuutustodistus	
Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen	
Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma	
Palvelun hinnat	

Liite 3:

Kustannusvastuutaulukko

Tässä liitteessä kuvataan osapuolten vastuita kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluun kuuluvia asioita. Sääntökirja sisältää tarkemman kuvauksen ja määrittelyn palvelun sisällöstä.

Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointi alue-HVA	Palvelun tuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Lääkäripalvelut	YA, K		YA, K	HVA järjestää lääkäripalvelut, asiakas maksaa asiakasmaksun/omavastuun
Apuvälineisiin liittyvä opastus ja hankinnassa avustaminen	YA, K, PÄ	YA, K, PÄ		
Hoitotarvikejakeluun kuuluvat hoitotarvikkeet	YA, K	YA, K		Erillisten ohjeiden mukaan palveluntuottaja tekee tilaukset ja toimittaa asiakkaalle. HVA maksaa hoitotarvikkeet.
Yleiset hoito- ja kulutustarvikkeet		YA, K, PÄ		RR-, INR-, VS-, SAO2-mittari, injektioneulat, ruiskut, riskijäteastiat, välineet perusensiapuun, hengityssuojaimet, käsihuuhe ja käsisaippuat

Henkilöstön suojavälineet		YA, K, PÄ		Työasu, suojakäsineet ja suojaesiliinat, hengityssuojaimet, hiussuojat, kengänsuojat, kumijalkineet, käsihuhde ja käsisaippua
Lääkkeiden koneellisen annosjakelun kustannukset		YA	K	Asiakkaan hoito- palvelu ja kuntoutussuunnitelmassa määritetään, miten lääkkeiden jako toteutetaan
Loppusiivouksen kustannukset			YA	
Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointi alue-HVA	Palvelun tuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Ateriamaksu			YA, K, PÄ	Yhteisöllisessä asumisessa asiakas maksaa erillisen ateriamaksun. Ympäri vuorokautisessa asumisessa ateriamaksu sisältyy omavastuuseen.
Turvavälinemaksut			K	Kotihoidossa erillinen palvelupäätös ja sopimus asiakkaan kanssa.
Turvateknologia/hoitajakutsu		YA		Sisältyy palveluun. Yhteisöllisessä asumisessa turvalaitteista peritään hinnaston mukaisesti. Ympäri vuorokautisessa asumisessa sisältyy palveluun.
Auttajakäynti	K	YA		Yhteisöllisessä asumisessa yöaikaisesta käynnistä peritään hinnaston mukaisesti. Ympäri vuorokautisessa asumisessa sisältyy palveluun.

Laboratorionäytteenottovälineet	YA, K			Erillisen ohjeen mukaan
Laboratorionäytteiden otto ja vienti laboratorioon		YA, K		
Laboratorionäytteiden analyysi ja vastaukset	YA, K			Nordlab? Säilynee
Virtuaalikäyntiin liittyvät laitteet	K			
Palveluprosessin vastuut	Hyvinvointi alue-HVA	Palveluntuottaja	Asiakas	Lisätietoja
Virtuaalikäynnin käyttäjäkoulutus asiakkaille	K		K	
ICT-laitteet + sovellukset	K	YA, K, PÄ		Kotihoidon palveluntuottaja hankkii omat laitteet, jos yli 4 työntekijää. Jos työntekijöitä on alle 4, palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää HVA-tilaa ja laitteita kirjaamiseen. Erillinen ICT-hinnasto ja sopimus.
Asiakas/potilastietojärjestelmä+ Rai soft ohjelma	K	YA, K, PÄ		Palveluntuottaja kirjaa ja vastaa kustannuksista. Erillinen ICT-hinnasto ja sopimus
Sovellusten pääkäyttäjäisyys	YA, K, PÄ			

Asiakaskäynteihin liittyvät matkakustannukset		K	K	Kotihoidon palveluntuottaja laskuttaa asiakasta sääntökirjan ohjeen mukaan
---	--	---	---	--

Liite 4: Henkilöstöluettelo

Palveluntuottajan henkilöstöluettelo				
Palveluntuottaja:				
Yhteyshenkilö ja- tiedot				
Nimi	Tutkinto/vuosi	Muu tutkinto/vuosi	Ammatilliset lisäkoulutukset	Esimieskokemus vähintään 1-vuosi
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Lääkehoidon osaaminen	Tietoturva/ <i>granite partners?</i>	Asiakas/ potilastietojärjestel män ajokortti	Kantapalveluiden verkkokoulu	Potilasturvallisuus osaaminen
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Yksityiset yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen yksiköt

Asiakirja/tapahtuma	Heti/1. arkipäivä	Joka kk:n alussa	15.1 1x vuosi	4x vuosi 1.4/1.7/1.10/1.1	30.4 mennessä	31.7.	Muuta/Kenelle
Poistuneet/kuolleet asiakkaat	X						
Yksikköön saapuneet valitukset, muistutukset ja vastineet	X						
Läsnäololistat ja asukkaiden poissaolot/keskeytykset		X					
Poistuneiden/päättyneiden asukkaiden hoito, palvelu ja kuntoutussuunnitelma			X				
hoito, palvelu ja kuntoutussuunnitelma/päivitetyt					X		
Asiakas- ja omaistyytyväisyys kyselyn palautteet /yhteenveto					X		
Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 1x vuosi					X		
Päivitetty omavalvontasuunnitelma					X		
Rajoittamistoimen piteet					X		
Ajantasainen henkilöstöluettelo ja lääkehoidon osaaminen					X		

Asiakirja/tapahtuma	Heti/1. arkipäivä	Joka kk:n alussa	15.1 1x vuosi	4x vuosi 1.4/1.7/1.10/1.1	30.4 mennessä	31.7.	Muuta/Kenelle
Edellisen vuoden toimintakertomus					X		
Toimintasuunnitelma alkaneelle vuodelle					X		
Todistus vastuuvakuutuksesta					X		
YEL-vakuutustodistus					X		
Veroviranomaisten todistus verojen maksamisesta					X		
Seuraavan vuoden hintatiedotspostilla käy ja vaana päivitys						X	

Liite 6:

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Liite 7:

Hoitotarvikejakelu ohje/**päivitetty Rovaniemen ohje hyvinvointialueelle? Kuka sitä tekee?**

Liite 8:

Apuvälinepalvelut/ **muokattuna hyvinvointialueelle? [Apuvälinepalvelut - Palvelut - Rovaniemi - Arktinen pääkaupunki](#)**

Liite 9:

Lapin hyvinvointialueen Sosiaalipalveluiden valvontaohjelma 2023-, **tätä tehdään ikäystävällinen- Lappi hankkeessa**

Liite 10:

Palveluseteli arvo

Liite 11:

Palvelukuvaukset (kotihoidon, yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen asumisen)

Liite 12:

Ikäihmisten kotihoidon, yhteisöllisen asumisen sekä ympärivuorokautisen asumisen myöntämisen perusteet

Liite 13:

Vaanan yhteyshenkilöt kunnittain

Liitteiden määrä/mitä oikeasti tarvitsee ja järjestykset, jossa ne tänne kirjataan?

Linkkiluettelo (A-Ö) Olisiko hyvä olla tällainen lopussa?

Apuvälinepalvelut

Harkinnanvaraiset asiakasmaksut (Ikäihmisten palvelujen asiakasmaksut)

Ikääntyneiden ruokasuositukset

JulkiTerhikki / JulkiSuosikki

Käypä hoito -suositukset

Lainsäädäntö

Arvonlisäverolaki 1501/1993

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994

Ennakkoperintälaki 1118/1996

Hallituksen esitys HE 20/2009 Eduskunnalle laeiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12 §:n muuttamisesta

Kansanterveyslaki 66/1972

Kuluttajasuojalaki 38/1978

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016

Laki kansaneläkeindeksistä 456/2001

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

KOTONA ASUMISTA TUKEVIEN PALVELUJEN JA ASUMISPALVELUJEN SÄÄNTÖKIRJA
2022- 59

Sivistys- ja hyvinvointipalvelut
Ikäihmisten palvelualue 24.11.2021

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä
1233/2006

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011

Pelastuslaki 379/2011

Potilasvahinkolaki 585/1986 kumottu 31.12.2020 alkaen

Potilasvakuutuslaki 948/2019 1.1.2020 alkaen

Sosiaalihuoltoasetus 607/1983

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Tietosuojalaki 1050/2018

Tuloverolaki (1535/1992)

Yleinen tietosuojalaki GPDR

OmaVaana kirjautuminen

Lapin hyvinvointialueen ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaisten yhteisöllisen ja
ympäri vuorokautisen hoidon myöntämisen perusteet

Lapin hyvinvointialueen ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaisten kotiin annettavien palveluiden

myöntämisen perusteet

Lapin hyvinvointialueen ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaisten turva-auttajapalveluiden hoidon myöntämisen perusteet

Lapin hyvinvointialueen ikäihmisten sosiaalihuoltolain mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet

Tietoturvasuunnitelma THL

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Vaana

Valveri-rekisteri