Palveluseteli sääntökirja 2020 kotipalvelun jaomaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestämiseksi

 Hyvinvointilautakunta 24.6.2020 §60

Sisällysluettelo

[1. SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA 1](#_Toc53382864)

[1.1 Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen 1](#_Toc53382865)

[Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. 1](#_Toc53382866)

[2. KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ 2](#_Toc53382867)

[2.1 Asiakas 2](#_Toc53382868)

[2.2 Kunta 2](#_Toc53382869)

[2.3 Palveluntuottaja 2](#_Toc53382870)

[2.4 Palveluseteli 2](#_Toc53382871)

[3. TOIMIJOIDEN ROOLIT JA SOPIMUSSUHTEET 3](#_Toc53382872)

[3.1 Asiakas 3](#_Toc53382873)

[3.2 Kunta 3](#_Toc53382874)

[3.3 Palveluntuottaja 4](#_Toc53382875)

[4. ASIAKKAAN ASEMA 4](#_Toc53382876)

[4.1 Oikeus palveluseteliin 4](#_Toc53382877)

[4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet 5](#_Toc53382878)

[5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELU-SOPIMUS 5](#_Toc53382879)

[6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ 6](#_Toc53382880)

[6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta – reklamaatio 6](#_Toc53382881)

[6.2 Vahingonkorvaus 7](#_Toc53382882)

[6.3 Sopimuksen purku 8](#_Toc53382883)

[7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET 8](#_Toc53382884)

[7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa 9](#_Toc53382885)

[8. NOUDATETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ 10](#_Toc53382886)

[9. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN 10](#_Toc53382887)

[9.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville 10](#_Toc53382888)

[9.2 Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset 11](#_Toc53382889)

[Liite 1. Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto 11](#_Toc53382890)

[9.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen 12](#_Toc53382891)

[10. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET 13](#_Toc53382892)

[10.1 Laadunhallinta ja raportointi 13](#_Toc53382893)

[Liite 2. Henkilöstöluettelo 13](#_Toc53382894)

[10.2 Vakuuttaminen 14](#_Toc53382895)

[10.3 Hintatiedot 14](#_Toc53382896)

[10.4 Markkinointi ja ohjaus 15](#_Toc53382897)

[10.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset 15](#_Toc53382898)

[11. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTA JA REKISTERINPITO 16](#_Toc53382899)

[11.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat 16](#_Toc53382900)

[11.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta 18](#_Toc53382901)

[*Liite 6.* Arkistointiohje pdf-tiedosto 18](#_Toc53382902)

[11.3 Salassapitovelvollisuus 18](#_Toc53382903)

[12. LASKUTUS 19](#_Toc53382904)

[12.1 Palveluntuottaja 19](#_Toc53382905)

[12.2 Kunta 20](#_Toc53382906)

[13. PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRÄYTYMINEN 20](#_Toc53382907)

[13.1 Omaishoidon palvelusetelit 21](#_Toc53382908)

[13.2 Kotipalvelun palveluseteli 21](#_Toc53382909)

[13.4 Verotus 23](#_Toc53382910)

[13.4.1 Asiakas 23](#_Toc53382911)

[13.4.2 Palveluntuottaja 23](#_Toc53382912)

[14. KOTIPALVELU 24](#_Toc53382913)

[14.1 Kotipalvelun palvelukuvaus 25](#_Toc53382914)

[14.1.1 Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen 25](#_Toc53382915)

[14.1.2 Ravitsemus 25](#_Toc53382916)

[14.1.3 Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen 26](#_Toc53382917)

[14.1.4 Asiointi ja muu auttaminen 26](#_Toc53382918)

[14.1.5 Turvallisuus ja esteettömyys 27](#_Toc53382919)

[14.2. Terveydentilan seuranta 27](#_Toc53382920)

[14.2.1 Lääkehoidon toteutus ja seuranta 27](#_Toc53382921)

[14.2.2 Yhteistyö ja tiedottaminen 27](#_Toc53382922)

[14.2.3 Hoito-, palvelu- ja palvelusuunnitelma 28](#_Toc53382923)

[*Liite 1* Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto 29](#_Toc53382924)

[*Liite 2* . Henkilöstöluettelo (palveluntuottaja toimittaa) 29](#_Toc53382925)

[*Liite 3. Sopimus Posion kunnan asiakastietojärjestelmän käytöstä* 29](#_Toc53382926)

[*Liite 4. Asiakkaan suostumus sosiaali- ja terveydenhuollon rekisterin käsittelyyn* 29](#_Toc53382927)

[*Liite 5. Posion kunnan henkilötietojen käsittelyä koskeva ohje ( sisältää salassapitoon liittyvän ohjeistuksen)* 29](#_Toc53382928)

[*Liite 6. Arkistointiohje pdf-tiedosto* 29](#_Toc53382929)

 [Liite 7. Posion kunnan ikäihmisten palveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet 29](#_Toc53382930)

# 1. SÄÄNTÖKIRJA YLEINEN OSA

Tässä sääntökirjassa Posion kunta ja sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaja Coronaria Oy on määrittänyt ikäihmisten palvelualueella palveluseteleillä hankittavien palveluiden tuottamisehdot asiakkaan eli kuntalaisen, kunnan ja palveluntuottajan näkökulmasta.

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut
hyväksymisen edellytykset palveluntuottajille. Kunta velvoittaa ja palveluntuottaja sitoutuu
noudattamaan sääntökirjan ehtoja jatkuvasti siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään
palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa
sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Asiakkaan ja
palveluntuottajan väliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

## 1.1 Sääntökirjan voimassaolo ja muuttaminen

## Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Kunta ilmoittaa sääntökirjan muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen
tekemisen jälkeen. Kunta käy mahdollisia sääntökirjan muutoksia läpi yhteistyössä sosiaali -ja terveyspalveluiden tuottajan Coronaria Oy:n kanssa.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee tämän ilmoittaa
kunnalle siitä kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen
lähettämisestä. Palveluntuottajan kirjallisesta ilmoituksesta tulee käydä selkeästi ilmi myös se, että
palveluntuottaja irtisanoutuu palveluseteli tuottajuudesta kuntalaisasiakkaiden palveluiden
tuottajana.

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 kunnan omassa palvelutuotannossa.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan
muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan
kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli kunta luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan
hyväksymisen muista, kuin sääntökirjan kohdassa 9.3 mainituista syistä, on sen toimitettava
irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen
irtisanomisajankohtaa. Myös palveluntuottajan on toimitettava kunnalle irtisanomisilmoitus
palvelusetelillä tuotettavien palveluiden lopettamisesta vähintään kolme (3) kuukautta ennen
haluamaansa irtisanomisajankohtaa.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana
esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä
uusi hakemus kunnalle. Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan kunnalle hyvissä ajoin
mahdollisista sulautumis- ja jakautumissuunnitelmistaan. Palveluntuottajalla on velvollisuus
ilmoittaa kunnalle etukäteen, mikäli merkittävä osa sen osakkeista luovutetaan uudelle omistajalle
tai palveluntuottaja laskee liikkeelle uusia osakkeita määrän, joka johtaa palveluntuottajaan
kohdistuvan määräysvallan muuttumiseen.

# 2. KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

## 2.1 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1
kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa
tarkoitettua potilasta, joka on oikeutettu saamaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita
kotikuntansa järjestämänä.

## 2.2 Kunta

Kunnalla tarkoitetaan Posion kuntaa, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden
järjestämisvastuussa olevaa kuntalain määrittämä instituutio.

## 2.3 Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmässä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta
annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa
(603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja.

## 2.4 Palveluseteli

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä.
Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämisessä kunnan järjestämissä sosiaali- ja
terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen
hankkimiseksi.

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta
henkilöasiakkaan hankkimat asiakaspalvelut, kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti
(Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992 4 § 5 mom.)
Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvolla.

Palveluseteli on tarkoitettu asiakkaan palvelupäätöksessä myönnettyihin, palvelutarpeen
arviointiin pohjautuvien hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa täsmennettyjen ja sovittujen
palvelujen ostamiseen. Posiolla palveluseteliä käytetään:

● Omaishoidon vapaiden järjestämiseen
● Kotipalvelun järjestämiseen

# 3. TOIMIJOIDEN ROOLIT JA SOPIMUSSUHTEET

## 3.1 Asiakas

● Osallistuu palvelutarpeen arviointiin

● Hyväksyy esityksen hankkia tarvitsemansa palvelun palvelusetelillä. Palveluseteli ei ole subjektiivinen oikeus.
● Asiakas tai asiakkaan omainen ottaa itse yhteyttä yritykseen, kun haluaa käyttää kyseisen yrityksen palveluja. Asiakas voi valtuuttaa myös Posion kunnan työntekijän, joka on ollut tekemässä palvelutarpeen arviointia, olemaan yhteydessä palveluntuottajaan.

● Tekee sopimuksen valitsemansa palveluntuottajan kanssa palvelun hankkimisesta.
● Maksaa palveluntuottajalle palvelusta palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan välisen erotuksen.
● Tekee ilmoituksen kunnalle palvelun päättymisestä, jos päättyminen johtuu asiakkaan aloitteesta.

## 3.2 Kunta

● Hyvinvointilautakunta hyväksyy yrittäjän ja lisää sen hyväksyttyjen palveluseteliyrittäjien listaan
Posion kunnan sivuille.
● Kunta järjestää perehdytyksen palvelusetelituottajiksi hyväksytyille.
● Kunnan toimesta tehdään tarkastuskäynti palveluntuottajan yksikössä n. ½-vuoden
kuluttua palvelun aloittamisesta.
● Maksaa palveluntuottajille laskun palvelusetelin arvon sovituin laskutusvälein.
● Valvoo palveluntuottajan palveluiden tuottamista.
● Ilmoittaa muutoksista sääntökirjaan.

● Ilmoittaa palveluntuottajalle sekä asiakkaalle palvelusetelipalveluiden lopettamisesta.
● Tekee palvelupäätöksen ja kirjoittaa asiakkaalle palvelusetelin palvelusta.

3.2.1 Posion kunta ja Posion kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun tuottaja yhteistyössä

● Arvioi asiakkaan palvelutarpeen hyväksyttyjen myöntämisperusteiden mukaan ja kyvyn
käyttää palveluseteliä.
● Esittää palvelusetelin käyttöönottoa.
● Opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä ja informoi maksuista sekä vaihtoehtoisista
tavoista saada palvelu.
● Määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon, riippuen
palvelutarpeen arvioinnin tuloksesta ja palvelutuotteesta.
● Antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluita voi tilata.
● Huolehtii asiakkaan palvelutarpeen uudelleen arvioinnista.

##

## 3.3 Palveluntuottaja

Ennen hakeutumistaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottaja on hakenut toimilupaa tai
ilmoittanut palvelun aloittamisesta aluehallintovirastolle tai Valviralle ja kunta on antanut asiasta
lausunnon. Lisäksi palveluntuottajalta vaaditaan kaikissa palvelutuotteissa seuraavaa:

● Hakee kunnalta hyväksyntää palvelusetelipalveluiden tuottajaksi
● Osallistuu kunnan järjestämään perehdytykseen, jossa käydään palveluseteliprosessi läpi.
● Tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käyttötarkoituksen.
● Tuottaa palvelusetelipäätöksessä määritellyn palvelun.
● Laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon ja toteutuneiden palveluiden mukaisesti.
● Laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylimenevältä osuudelta.
● Tekee ilmoituksen perusteltuna kunnalle asiakkaan palvelun päättymisestä.

# 4. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja
oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.
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.

## 4.1 Oikeus palveluseteliin

Mikäli asiakas täyttää palveluiden piiriin pääsyn edellytykset, kunta voi tarjota palveluseteliä
palvelun hankkimiseksi. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä
käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä. Asiakkaalla on oikeus
kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muulla
tavoin järjestämän palvelun piiriin. Asiakas voi hakea muutosta tulosidonnaiseen
palvelusetelinarvoa koskevaan päätökseen oikaisuvaatimuksellaan, jonka ohjeet annetaan
palvelusetelipäätöksessä.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Jos palveluntarve muuttuu, kunta arvioi
uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun
toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla
tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka
vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä
muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta.
Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen
selvitys asiasta tarvittaessa. Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain
9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu
läheinen henkilö.

Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn
palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä
järjestettävää palvelua että muulla tavalla järjestettyä palvelua.

## 4.2 Palvelusetelin myöntämisen esteet

● Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta.
● Kun Kunnalla on mahdollisuus tuottaa palvelu omana toimintana (Coronaria Oy) on se aina ensisijainen vaihtoehto ja asiakas ohjataan kunnan omaan palvelutoimintaan.
● Asiakas kieltäytyy tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan
muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.
● Asiakas ei kykene itse, eikä omaisensa/läheisensä tai edunvalvojankaan tukemana
ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palveluista, jolloin kunnan tulee ohjata hänet
kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

# 5. PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN PALVELU-SOPIMUS

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat kunnan palvelupäätöksessä määrätyn palvelun mukaisesta
palvelusta ja heillä on lisäksi mahdollista sopia vielä asiakkaan palvelusetelin ulkopuolelta
hankittavista palveluista. Laadittu sopimus sisältää siis palvelusetelillä kustannettavan palvelun ja
asiakkaan itse kustantaman palvelun. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön ehdot
määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksien ja oikeusperiaatteiden
mukaisesti. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi. Kyseessä on kuluttajan
asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai
enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen
palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus
päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa
molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen irtisanominen on tehtävä
todisteellisesti. Palvelun päättymisestä on ilmoitettava myös kunnalle kirjallisesti.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun
hankkimisesta. Palvelusopimuksessa sovitaan ajankohdasta, jolloin palveluntuottaja aloittaa palvelun tuottamisen. Palveluntuottaja sitoutuu hoitamaan asiakkaat,
jotka ovat palveluntuottajan palveluiden piirissä ja joiden kanssa palveluntuottajalla on
sopimussuhde. Kotiutuville jo palveluiden piirissä oleville asiakkaille, palveluntuottajan on
jatkettava palveluiden tuottamista välittömästi ilmoitettuna kotiutumisen ajankohtana vaikka
asiakkaan palveluntarve muuttuisi oleellisesti.

Muuttuneesta palveluntarpeesta on ilmoitettava kunnalle ja asiakkaalle. Kunnan toimesta on
asiakkaalle tehtävä uusi arviointi sekä päivitettävä hoito- ja kuntoutumissuunnitelma sekä
tarvittaessa tehtävä uusi palvelupäätös ja setelin arvonmääritys. Uusi arviointi on tehtävä kahden
viikon sisällä muuttuneesta tilanteesta ja uusi palvelupäätös astuu voimaan, kun tilanteen on
todettu muuttuneen.

Asiakkaalle tai hänen edustajalleen lähetään hoito- ja palvelusuunnitelma, palvelupäätös,
tulolaskelma, palveluseteli ja saatekirje. Palveluseteliä uusittaessa palvelupäätöstä eikä
tuloselvitystä tarvitse lähettää asiakkaalle. Palveluntuottajan on huolehdittava, että sillä on
käytössään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmasta aina viimeisin versio.

Ensimmäisellä palvelukäynnillä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle kunnan laatiman hoito- ja
palvelusuunnitelman. Asiakkaan kanssa sovittaessa kunta voi lähettää palveluntuottajan osan
setelistä suoraan palveluntuottajalle. Asiakkaan antamasta luvasta on tehtävä kirjaus myös
asiakkaan asiakastietoihin.
Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana, mutta ei
kuitenkaan toistuvasti saman kuukauden aikana.

# 6. PALAUTTEEN KÄSITTELY ASIAKKAAN JA PALVELUNTUOTTAJAN VÄLILLÄ

Kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet ohjaavat asiakkaan ja
palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle
palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata
viimeistään kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

## 6.1 Ilmoitus virheellisestä palvelusta – reklamaatio

Erimielisyys tilanteita voi syntyä, jos palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on
antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista,
joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Erimielisyyttä voi aiheuttaa
tilanne, jossa palveluntuottaja on laiminlyönyt antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta
hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon tai jos
palvelu poikkeaa, mitä sääntökirjan palvelukohtaisessa osuudessa on sanottu palvelun sisällöstä ja
laadusta, tai se viivästyy sovitusta aikataulusta. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu
ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan
virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.
Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja
palveluntuottaja toimittaa reklamaatiot tiedoksi myös kunnalle. Palveluntuottajan tulee vastata
reklamaatioon (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Vastaus tulee antaa sekä asiakkaalle että
kunnalle.

Sosiaalihuoltolain ja potilaslain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan
 Posion kunnan ikäihmisten palvelusta vastaavalle toimielimelle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalanlupa-ja valvontavirasto Valvira.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja. Erimielisyydet
pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Palvelun virhe ja
viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.
Palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivytyksestä
aiheutunut haitta viipymättä, jos asiakas suostuu oikaisuun. Jollei palvelun virhettä tai viivästystä
voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai
asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen
tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Jos asiakas ei tyydy palveluntuottajan vastineeseen niin hän voi saattaa sopimussuhdettaan
koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Mikäli erimielisyydet ratkaistaan
tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä
alioikeudessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu,
hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus.

Palveluntuottajan on annettava selvitys kunnalle palveluseteliasiakkaan tekemästä valituksesta.
Jos kunta hyväksyy selvityksen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle. Mikäli
asiakkaan oikaisuvaatimus on aiheellinen, niin kunnalla on oikeus pidättyä hyväksymästä
palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Aiheellisessa
oikaisuvaatimustilanteessa kunta voi pidättäytyä maksamasta palveluntuottajalle palvelusetelin
arvon mukaista suoritusta virheellisen toiminnan ajalta tai jos suoritus on jo maksettu niin vaatia
hyvityssuoritusta sekä kulukorvauksia.

## 6.2 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan
viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista
vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa
ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon
sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää.
Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä
vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta
huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen
aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheettomasti lisäänny.

## 6.3 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen
vuoksi, jos sopimusrikkomus on merkittävä ja vaikutuksiltaan vakava. Sopimuksen
purkautumisesta tulee ilmoittaa Posion kunnalle perusturvatoimistoon.

# 7. KUNNAN VELVOITTEET JA OIKEUDET

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palveluiden järjestämisvastuun
piiriin. Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot
palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla
ja muulla soveltuvalla tavalla.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat. Kunnan tulee ottaa
palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa
palveluntuottajan asiakirjojen toimittamisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan
hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Kunnalla on valvontavelvollisuus ja tarkastamisoikeus hyväksymiensä palveluntuottajien
palvelujen laatuun, hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä.
Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut
vähimmäisedellytykset. Mikäli kunta valvontaa toteuttaessaan toteaa palveluntuottajan rikkoneen
sääntökirjan ehtoja, niin sillä on mahdollisuus menetellä kuten kohdassa 7.1 sääntörikkomuksista
on kuvattu.

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai
sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva vaihtoehto.
Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

## 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten
palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksyttyjen
palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Ensimmäinen valvontakäynti palveluntuottajalle tehdään n.½-vuoden kuluttua siitä kun
palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Kunnalla on oikeus myös
ennalta ilmoittamattomiin valvontakäynteihin sekä oikeus päästä palveluntuottajan tiloihin.
Palveluntuottajan tulee auttaa ja mahdollistaa valvonta sekä raportoitava toiminnastaan kunnalle.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua
tuottavaan yksityiseen palveluntuottajaan. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai
asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan
toteuttamisessa, valvonnassa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Kunta voi antaa **kirjallisen huomautuksen,** jos kunta 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
kunnalla oikeus antaa palveluntuottajalle **kirjallinen varoitus**. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on kunnalla oikeus määrätä palveluntuottajalle **seuraamusmaksu,** jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, **kunta voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.**

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

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

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

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin kunta voi antaa
virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan
toistuneen heti toisesta kerrasta 12 kuukauden aikana. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen
korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, **kunta voi
peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.**

Kunta voi määrätä seuraamusmaksun maksettavaksi jokaisesta kolmannesta 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, **kunta 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 kunnan oikeutta vaatia vahingonkorvausta
palveluntuottajalta.

# 8. NOUDATETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa Suomen
lainsäädäntöä, kunnan ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu
noudattamaan voimassa olevaa työehtolainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

# 9. PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN

## 9.1 Kriteerit palveluseteliyrittäjäksi aikoville

Kunta hyväksyy ne sosiaalihuollon palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan
antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Hyväksymiskriteerit täyttävä palveluntuottaja voi toimia
kunnassa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajana.

Palvelun edellytysten täyttyminen tarkistetaan yksikön perustamisvaiheessa. Toimiluvan myöntää
toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.
Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien
Valveri-rekisteriin.

Palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät
toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle
toimielimelle ja toimielimen lausunto toimitetaan Lapin aluehallintovirastolle.

## 9.2 Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Palveluntuottaja:

● Täyttää tilaajavastuulain mukaiset vaatimukset, ja palveluntuottaja toimittaa
tilaajavastuulain 5 §:n mukaiset hyväksyttävät selvitykset, otteet ja todistukset,
joista selviää tilaajavastuulain mukaisten vaatimusten täyttyminen.
● Sitoutuu noudattamaan sääntökirjaa ja muita kunnan antamia ohjeita ja
määräyksiä.
● On voimassaoleva valvontaviranomaisen hyväksymä toimilupa.
● On tehnyt yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain mukaisen
ilmoituksen kotikuntaan yksityisen palvelun tuottamisesta.
● Sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.
● Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta
toiminnalta ja palveluntuottaja sitoutuu hyvään palvelun laatuun.
● Täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin,
palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut
vastaavat vaatimukset (mm koulutusvaatimukset).

Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään:

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai
valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt hankintalain (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun
rikokseen tai tekoon.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai
valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole ammattitoiminnassaan syyllistynyt sen luotettavuuden
kyseenalaistavaan vakavaan virheeseen.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai
valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole rikkonut Suomen tai Euroopan unionin lainsäädännön,
työehtosopimusten taikka hankintalain (1397/2016) liitteessä C lueteltujen kansainvälisten
sopimusten ympäristö-, sosiaali- ja työoikeudellisia velvoitteita.

Palveluntuottaja taikka sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsen tai edustus-, päätös- tai
valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole tehnyt muiden yritysten tai ammatinharjoittajien kanssa
sopimuksia, joilla pyritään vääristämään kilpailua.

Mikäli kunta ei hyväksy hakijaa palvelusetelituottajaksi edellä mainittujen palveluntuottajan tai
sen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenten tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävien
henkilöiden tekemien rikosten tai virheiden tai rikkomusten tai kilpailun vääristämisen vuoksi,
kunta voi näyttää ne toteen muulla kuin lainvoimaisella päätöksellä tai tuomiolla.

### Liite 1.Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, erityislainsäädännön edellytykset.
Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), yksityisten
sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996), yksityisestä terveydenhuollosta
annettua lakia (152/1990).

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista
muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai
keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta palveluntuottajan on
ilmoitettava kuntaa edustavalle vastuuhenkilölle kirjallisesti tai sähköisesti viipymättä, kun muutos
on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita, mutta ei kuitenkaan
siirtää palveluntuottajan vastuuta alihankkijoille. Alihankkijoita koskevat samat tässä
sääntökirjassa esitetyt vaatimukset kuin Palveluntuottajaa.

Palveluntuottajan on tehtävä ilmoitus kunnalle käyttämistään alihankkijoista palveluiden tuottamisessa jo palveluseteliyrittäjäksi hakeutuessaan, mikäli alihankkijat ovat palveluntuottaja tiedossa ja aina kun palveluiden tuottaminen tulee tarpeelliseksi alihankkijoiden tekemänä työnä. Kunta voi perustellusta syystä kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Palveluntuottaja kantaa viimekätisen vastuun siitä, että alihankkijat täyttävät tässä sääntökirjassa vaaditut ehdot ja palveluntuottajan tulee pyydettäessä kyetä osoittamaan, että nimeämänsä alihankkijat ovat sitoutuneet toimimaan kyseisen Palveluntuottajan alihankkijana palvelun tuottamisessa sääntökirjassa esitetyin ehdoin.

Yrittäjä sitoutuu ilmoittamaan kunnalle, mikäli lopettaa palveluseteliyrittäjänä toimimisen.

## 9.3 Palveluseteliyrittäjäksi hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi
hyväksyttyjen palveluntuottajien listasta **välittömästi ilman irtisanomisaikaa**, mikäli:

● Palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta huomautuksesta tai seuraamusmaksusta
huolimatta sääntökirjan ehtoja tai muita kunnan ohjeita tai määräyksiä; tai
● Hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta; tai
● Palveluntuottajan tai sen alihankkijan toiminta vaarantaa asiakasturvallisuutta; tai
● Palveluntuottaja rikkoo lakia tai menettelee toimiluvan vastaisesti; tai
● Palveluntuottaja ei täytä palveluntuottajaksi hyväksymisen ehtoja; tai
● Palveluntuottaja on konkurssissa ja purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka
palveluntuottajan velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa
vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä tai palveluntuottajan konkurssiin
asettaminen tai purkaminen tai saneeraus taikka muu vastaavassa lainsäädännössä
tarkoitettu menettely tai hakemus on vireillä; tai
● Palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai
sijoittautumismaansa veroja tai sosiaaliturvamaksuja. Palveluntuottajalla on mahdollisuus
osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta jättäminen voi
johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
● Palveluntuottaja on laiminlyönyt eläkevakuutusmaksujen maksamisen. Palveluntuottajalla
on mahdollisuus osoittaa sitova maksujärjestely, mutta maksujärjestelyn noudattamatta
jättäminen voi johtaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen; tai
● Palveluntuottaja on antanut virheellisiä tai harhaanjohtavia tietoja sääntökirjan ehtojen
täyttymisestä tai palveluntuottajan toiminnasta tai palvelusta; tai
● Palveluntuottaja on jättänyt toimittamatta siltä pyydetyt tiedot määräajassa; tai
● Palveluntuottajan suorituksissa muissa kunnan ja palveluntuottajan välisissä sopimuksissa
on ollut merkittäviä tai toistuvia puutteita jonkin keskeisen vaatimuksen toteuttamisessa.
Lisäedellytyksenä on, että puutteet ovat johtaneet kyseisen sopimuksen ennenaikaiseen
irtisanomiseen, purkamiseen, vahingonkorvauksiin tai muihin vastaaviin sanktioihin.

Mikäli kunta peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen palveluseteli palveluiden tuottajana ja
poistaa palveluntuottajan nimen hyväksyttyjen palveluntuottajien listasta niin tällöin kunta
järjestää palveluntuottajan kuntalaisasiakkaiden palvelut muulla tavalla

# 10. PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET

## 10.1 Laadunhallinta ja raportointi

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus säilyy ja heitä kohdellaan
hyvin ja oikeudenmukaisesti ja että heidän turvallisuutensa on taattu ja yksilöllisiin tarpeisiin
vastataan. Palveluntuottajan on määriteltävä palvelulle arvot ja toimintaperiaatteet.
Palveluntuottaja ja toimintayksikön vastaava johtaja vastaavat palvelun laadunhallinnasta ja
seurannasta.

Palveluntuottaja on velvollinen raportoimaan kunnalle toiminnastaan. Raportointi jaksot
vaihtelevat palvelusetelimuodoittain, ollen omaishoidon vapaissa ja kotihoidossa kuukausittain. Raporttien sisältö määritellään kunnan hyväksymässä valvontasuunnitelmassa.

Palveluntuottajalle syntyy raportointivelvollisuus myös silloin kun palveluista poikkeaminen on
aiheuttanut välittömän haitan asiakkaalle. Raportointivelvollisuus on heti kun poikkeama on
todettu. Muuten raportoinnissa on lisäksi noudatettava muualla säädettyä ohjeistusta.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle ennen toiminnan aloittamista ja lisäksi vuosittain (31.3.
mennessä) seuraavat selvitykset ja raportit:

● Toimintasuunnitelma
● Omavalvontasuunnitelma
● Lääkehoitosuunnitelma (STM:n 2017 suositus)
● Henkilöstöluettelo (sis. määritelmän henkilöstön tehtävät, vastuut, luvat ja valtuudet)

Liite 2. Henkilöstöluettelo
Lisäksi palveluntuottaja toimittaa vuosittain:

● Toimintakertomus
● Poikkeamista yhteenveto (sis. lääkehoito, tietoturva ja haittatapahtumat).

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle edellä mainitut dokumentit sähköisesti.

Omavalvontasuunnitelma tulee olla yksikössä nähtävissä, lisäksi se on löydyttävä
palveluntuottajan kotisivuilta.

Palveluntuottajan tulee hyödyntää palveluissaan, yleisesti hyväksyttyjä suosituksia, kuten Käypä
hoito- ja THL:n -suosituksia.

Kunta ja palveluntuottaja ovat velvollisia käymään keskinäiset palvelutoiminnan
arviointikeskustelut vähintään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa. Molemmat osapuolet ovat
velvollisia osallistumaan näihin keskusteluihin ja arviointitilaisuuksiin. Kunta huolehtii tapaamisten
järjestämisestä. Osapuolet vastaavat tapaamisten kustannuksista itse kukin omasta puolestaan.

Palveluntuottajan tulee avustaa kuntaa asiakaspalautteen keräämisessä ja raportoida
toiminnastaan kunnalle. Vaadittavat yksilöidyt raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän
aikataulun mukaisesti. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä yhteistyössä kunnan
kanssa.

## 10.2 Vakuuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa lakisääteiset vakuutukset
vastuun varalta. Palveluntuottajalla tulee olla myös potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon
ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Palveluntuottajalla on vakuutus
toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi (todistus vakuutuksista). Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä
vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle
aiheuttamista vahingoista vaan vastuu on palveluntuottajalla.

Palveluntuottajan tarjoamissa tiloissa ja vuokrasuhteessa asuvien sekä palveluita saavien
asiakkaiden on itse huolehdittava koti- ja vastuuvakuutusturvastaan.

## 10.3 Hintatiedot

Kunta voi määritellä palvelulle hintakaton. Hintakatolla tarkoitetaan palvelun hintaa, johon sisältyy
kunnan maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Hintakatto määrittää
palvelusta maksettavan enimmäishinnan.

Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoa alemmaksi. Palveluntuottaja ei
kuitenkaan voi hinnoitella palvelua hintakattoa korkeammaksi. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään kirjallisessa muodossa.

Palveluntuottajalla on oikeus tarkistaa palvelusetelillä tuotettavien palveluiden hintoja kuitenkaan
kunnan mahdollisesti määrittämää hintakattoa ylittämättä.

Hinnan tarkistus on esitettävä kirjallisesti vähintään kuusi (6) kuukautta ennen sen ehdotettua
voimaanastumista. Mahdollisessa hinnan tarkistusesityksessä palveluntuottajan on yksilöitävä
ne kustannustekijät, joihin vedotaan hinnanmuutoksissa ja niiden tulee olla toisen osapuolen
tarkistettavissa. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä
perusteena hintojen korottamiselle. Lähtökohtana hyväksyttävissä hinnanmuutoksissa voivat
olla tehdyt työmarkkinaratkaisut tai lakimuutokset.

Hintatiedoista on selvittävä palveluiden hinta, joihin palveluseteliä voi käyttää sekä hinta niille
palveluille, joita asiakas voi halutessaan ostaa erikseen.

## 10.4 Markkinointi ja ohjaus

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.
Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai 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.

Palveluntuottaja ei saa antaa väärää informaatiota Posion kunnasta tai sosiaali -ja terveyspalveluiden tuottajasta Coronaria Oy:stä. Palvelutarpeen arvioimiseksi palveluntuottajan tulee ohjata asiakas/asiakkaan edustaja olemaan yhteydessä tai sovitusti olla itse yhteydessä Posion kunnan sosiaalityöntekijään.
Palvelutarpeen uudelleen arvioinnin tarpeessa ja itse tehtävässä arvioinnissa palveluntuottajan
tulee avustaa ja omalta osaltaan opastaa asiakasta, asiakkaalle sopivimman palvelutuotteen
valinnassa.

## 10.5 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä edellytetään sosiaali- ja terveydenhuollon lain
(28.6.1994/559) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan, sairaanhoitajan, fysioterapeutin
tai toimintaterapeutin ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen
(608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähi- tai perushoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon
ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (29.4.2005/272) mukaista
lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä, sekä merkintää
terveyden- tai sosiaalihuollon ammattirekisteriin (Julki Terhikki tai Julki Suosikki).

Palkatessaan terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan
henkilön tiedot rekisteristä. Asiakkaan ulkoiluun tai saattoapuun käytettävien työntekijöiden
ammatillinen koulutus voi olla matalampi.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtäväkuvat ovat
tarkkaan määritelty ja tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys,
osaaminen ja tarvittavat luvat. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon
säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon
ammattihenkilöistä 559/1994). Osa sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi
sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi hoitaa lähihoitajan tai vastaavan
koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien
hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen
taito. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, tilaaja voi vaatia Suomessa
myönnetyn kielitodistuksen.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja
henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Henkilöstöllä tulee olla
riittävästi osaamista eri asiakasryhmien kuten ikääntyvien, muistisairaiden, vammaisten,
mielenterveyskuntoutujien ja päihdeasiakkaiden palveluiden toteuttamiseksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laillistettuun ammattiin opiskelevalla on oikeus toimia laillistettavan
terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti opiskelijan oikeudella, jos opinnoista on
suoritettu 2/3 hyväksytysti ja opiskelijalle on nimetty ohjaaja, jolla on se laillistus, johon opiskelija
opiskelee. Opiskelija ei saa työskennellä tehtävissä tai työvuoroissa, joissa edellytetään
työskentelyä yksin. Lisäksi opiskelija ei voi työskennellä lääkehoidosta vastaavissa työvuoroissa.
Edellä mainittu ohjeistus koskee myös opiskelijoita, jotka opiskelevat nimikesuojattuihin
rekisteröitäviin ammatteihin.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai
edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä
lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai
lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen
vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai muu soveltuva
tutkinto sekä johtamisopintoja suoritettuna tai kokemusta esimiestyöstä. Lisäksi vaaditaan
kokemusta sosiaalihuollosta vanhusten parissa. Pätevyydessä huomioidaan valvovan
viranomaisen hyväksyntä. (Liite 2 Henkilöstöluettelo)

# 11. KIRJAAMINEN, ASIAKIRJAHALLINTA JA REKISTERINPITO

## 11.1 Kirjaaminen, asiakas- ja potilasasiakirjat

Palveluntuottaja kirjaa, hyväksyy tekstin sekä tilastoi palvelujen piirissä olevien asiakkaiden
palvelutapahtumat viipymättä kunnan tarjoamaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Pegasos). Hyvä kirjaaminen edistää asiakaslähtöisyyttä, suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta
sekä juridista oikeellisuutta. Palvelutapahtumat tulee pääsääntöisesti kirjata järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.
Asiakastietojen ja tilastoinnin tulee olla ajan tasalla ja niistä saatavia dokumentteja tulee voida
hyödyntää asiakaslaskutuksen teossa ja seurannassa sekä palvelunsisällön valvonnassa. Asiakas-ja
potilasasiakirjoihin tulee merkitä keskeiset ja tarpeelliset tiedot asiakkaan/potilaan hoidosta.
Myös asiakkuuden päättyminen tulee kirjata.

Palveluntuottaja hankkii työvälineet kirjaamiseen (tietokone riittävällä suojauksella ja salauksella, laajakaista ja asianmukainen virussuojaus). Kunnan asiakastietojärjestelmän käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus (liite 3). Kunta tarjoaa ohjelman alkukoulutuksen ja lisenssin, palveluntuottaja maksaa itse kuukausittaiset käyttökustannukset ja mahdollisen ylimääräisen tuen.

Asiakkaalta tulee pyytää kirjallinen suostumus sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon
rekisterien käsittelyyn (liite 4 ). Merkinnät tietojen luovuttamisesta ja saamisesta on kirjattava asiakirjaan. Asiakkaan kirjallinen suostumus säilytetään 12 vuotta.

Palveluntuottaja laatii asiakastietojärjestelmässä asiakas- ja potilasasiakirjat palvelutapahtuman
yhteydessä. Palveluntuottaja tulee huolehtia asiakassuhteessa syntyvien salassa pidettävien ja
arkaluontoisten sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilastietojen käsittelystä kuten
tietosuojalainsäädännössä (Yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, Tietosuojalaki 1050/2018) ja
laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä
muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen
tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja palveluntuottaja on henkilötietojen
käsittelijä. Osapuolten velvollisuudet ja vastuut rekisterinpidossa, asiakirjojen käsittelyssä ja
arkistoinnista määritellään tarkemmin tämän sääntökirjan liitteessä. (liite 5 Henkilötietojen käsittelyä koskevaohjeistus Posion kunnan rekisteritiedoille).

Asiakas voi esittää asiakirjoistaan tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön kirjallisesti
rekisterinpitäjälle eli kunnalle, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on
viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä.
Tietopyyntöihin käytettävät lomakkeet löytyvät posio.fi sivuilta asiakkaan potilaan oikeudet.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin
silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä
käsittelystä (159/2007). Lainsäädäntö ohjaa ja velvoittaa jokaista sosiaali- ja terveydenhuollon
ammattilaista. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että kirjaukset tehdään asiakastietojen
kirjaamiseen liittyvää lainsäädäntöä, STM:n sekä Pegasos kirjaamisohjeita noudattaen.
Palveluntuottaja huolehtii myös HILMO-kirjaamisesta sekä raportoinnista.

Mikäli palveluntuottaja ei toimi sääntökirjan ohjeiden mukaisesti tässä asiassa on kunnalla oikeus
käyttää huomautus menettelyä aina palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen asti, kuten
sääntökirjan kohdassa 7.1 Valvonta ja menettely sääntörikkomuksissa kerrotaan.

## 11.2 Rekisterin pito ja asiakirjojen käsittely sekä asiakirjahallinta

Kunta on tietosuojalainsäädännön tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka käyttöä varten
henkilörekisteri on perustettu. Kunta määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot
sekä vastaa palvelussa muodostavien asiakirjojen laatimisohjeista sekä tietojen säilyttämisestä ja
arkistoinnista. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja
toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Asiakkaan siirtyessä palveluntuottajalta toiselle
rekisteritietojen siirtämiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Suostumuksesta tehdään merkintä
asiakasasiakirjoihin.

Mikäli palveluntuottajan ja kunnan välillä on aikaisemmin sovittu asiakastietojen käsittelystä ja
arkistoinnista niin sama sopimus pätee tässä sääntökirjassa määriteltyihin palveluihin. Uusien
mahdollisten palveluntuottajien kanssa tullaan sopimaan saman sisältöinen sopimus.

Palvelusetelisääntökirjan mukaisessa palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan
potilasrekisterin osarekisterin ja sosiaalihuollon palvelussa syntyvät tiedot muodostavat kunnan
sosiaalihuollon rekisterin osarekisterin. Palveluntuottaja hoitaa terveydenhuollon
potilasasiakirjojen sekä sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyn
kunnan lukuun palvelusetelisääntökirjan ja sen liitteiden mukaisesti. Lisäksi palveluntuottaja
hoitaa kunnan tilaamat muut, säilytettäviin asiakas- ja potilasasiakirjoihin kohdistuvat
tietopalvelut. Palveluntuottajan tulee noudattaa Kanta-arkistovaatimuksia.

Vaikka palvelujentuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta
rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden laillisesta käsittelystä. Palveluntuottajan tulee noudattaa
rekisterinpitäjän laatimia ohjeita. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset
tiedot on arkistoitava viimeistään palvelun päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai
potilasrekisteriin. Palveluntuottaja toimittaa palvelun päätyttyä tai palvelutoiminnan lakatessa
rekisteritiedot kunnan arkistoon erillisen ohjeen mukaisesti.

### Liite 6. Arkistointiohje pdf-tiedosto

Atk-teknisestä työnkulusta ja tiedonvälityksen edellyttämästä käyttöympäristöstä palveluntuottaja
ja kunta sopivat erikseen tämän sääntökirjan liitteen mukaisesti.
Palveluntuottajan ja kunnan 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 kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa
koskevat ratkaisut perustaa.

## 11.3 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä ja liitteessä 5 kuvattua salassapito- ja
vaitiolovelvollisuutta tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne
palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat työntekijät, joiden
työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Työntekijän työsuhteen alussa on tehty kirjallinen
salassapito- ja käyttäjäsitoumus. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa
koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä
alihankkijoita, kunta hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.
Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa laillisesta toiminnasta kuin omasta toiminnastaan.
Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

# 12. LASKUTUS

Posion kunnan laskutusohjeet:
1. Palveluntuottaja hakeutuu palvelusetelituottajaksi kunnan prosessin mukaisesti
2. Kunta ilmoittaa hyväksynnän palveluntuottajalle

3. Posion kunnan laskujen asiatarkastaja ja hyväksyjä varmistaa, että palveluntuottajalla on voimassa oleva palveluseteli

Palveluntuottajan ohjeet:
● Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tositteen.

Posion kunta edelleen laskuttaa palvelut Coronaria Oy:tä sopimuksen mukaisesti.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus tehdään palveluntuottamisen jälkeen
kuukausittain, seuraavan kuukauden 5:een päivään mennessä.

Laskutus verkkolaskuna, jonka osoitteet Posio.fi –sivuilla, jossa myös ohjeet ja portaali laskutusta varten. Liitteet postitse Posion kunta, perusturvatoimisto, Sairaalatie 2B 97900 Posio.

## 12.1 Palveluntuottaja

 Muissa palveluissa tulee tuottajan tarkistaa asiakkaan kirjallinen, paperinen, sähköpostilla tai tekstiviestinä saapunut palveluseteli, sen voimassaolo ja käytettävissä oleva määrä ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä.

Asumispalveluiden palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa harkinnanvaraisista tukipalveluista,
esimerkiksi ateriat, pyykkihuolto ja saattajapalvelu, kunnan määrittämällä kattohinnalla.
Laskutettavat harkinnanvaraiset sosiaalihuoltolain mukaiset tukipalvelut ja niiden kattohinnan
määrittelee kunta vuosittain koskemaan sekä omaa että palveluntuottajan palvelua.
Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa enempää kuin kattohinnan määrittämä kustannus,
eikä sillä ole oikeutta korottaa näiden palveluiden hintaa korkeammaksi, kuin kunta on hinnan
määritellyt. Kunta tarkastaa harkinnanvaraiset asiakasmaksut vuosittain.

Kotipalvelun palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden
palvelutapahtumien keston mukaisesti. Lisäksi Kotipalvelun
palveluista veloitetaan aina kotipalvelun hinnoittelun mukaisesti, vaikka lähihoitaja tekisi
koulutuksensa mukaisia sairaanhoidollisia tehtäviä. Kun sairaanhoitaja tekee kotipalvelun
tehtäviä, niistä veloitetaan aina kotipalvelun hinnoittelun mukaisesti.

Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia
virheitä, niin kunnalle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta. Toistuvalla virheellä tässä
tarkoitetaan 3 (kolme) virhettä yhden kuukauden laskussa. Hyvityksen suuruus on 500€
(viisisataaeuroa) jokaisesta virheestä.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista
omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin
myöntäneelle viranomaiselle heti ongelmien tultua ilmi.

## 12.2 Kunta

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon toteutuneen palvelun mukaisesti.
Viivästyskorkona käytetään voimassa olevaa Suomen Pankin vahvistamaa viivästyskorkoa. Erillisiä
kustannuksia, kuten esim. laskutus- ja toimistokuluja tms. ei hyväksytä. Jos asiakkaan ja
palveluntuottajan sopima hinta palveluista on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on
velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman
hinnan.

Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

# 13. PALVELUSETELIN ARVON MÄÄRÄYTYMINEN

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään
selkeästi määriteltyihin palveluihin ja on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle. Se
ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä
käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Sen
sijaan asiakkaan hankkimista muista palvelusetelin ulkopuolisista palveluista on asiakkaan
mahdollista tehdä kotitalousvähennys verottajan ohjeiden mukaan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava anomuksesta, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo
tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut
huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja arvon korottamista
koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Palvelusetelin myöntäminen ja sen harkinnanvarainen
korottaminen perustuvat kunnan hyvinvointilautakunnan päättämiin myöntämiskriteereihin.
Päätöksestä on mahdollista tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus palvelun järjestämisestä vastaavalle
kunnan monijäseniselle hyvinvointilautakunnalle. Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen.

## 13.1 Omaishoidon palvelusetelit

Omaishoidon palveluseteliä käytetään vapaapäivien järjestämiseen. Posion kunnan kanssa omaishoidon sopimuksen tehnyt omaishoitaja voi ostaa sijaishoitoa kotiin palvelusetelin arvolla. Kun kunnalla on mahdollisuus tuottaa tämä palvelu omana toimintana (Coronaria Oy), on se aina ensisijainen vaihtoehto.

Omaishoitolain 4 § mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista
kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu
hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Kunnan on huolehdittava hoitajan vapaan
järjestämisestä hoitajan vapaan aikana.

**Omaishoidon vapaan palveluseteli on kiinteähintainen** eli arvo ei riipu asiakkaan tuloista.

1. Omaishoitajalle voidaan myöntää vapaapäivien järjestämiseksi **1-3 kpl 72€/ seteli/ vrk** arvoista palveluseteliä kuukaudessa käytettäväksi tilapäishoitoon esimerkiksi toimeksiantosopimuksella toimivassa perhekodissa. Palveluseteli voidaan myöntää 6 kk kerrallaan, 6-18 seteliä~~.~~
2. Omaishoitaja voi valita lakisääteisen vapaan järjestämisen vaihtoehdoksi **omaishoidon tuen palvelusetelin, jonka arvo on 300 €/kuukausi**. (Kotona järjestettävä sijaisomaishoito).

 Palvelusetelillä Posion kunta sitoutuu maksamaan yksityisen
palveluntuottajan kustannuksista Posion kunnan myöntämän palvelusetelin suuruisen summan. Mikäli palveluntuottajan kustannukset alittavat palvelusetelin arvon, niin kunta maksaa ainoastaan tuon kustannuksen mukaisen summan.

**Kotiin ostettavassa sijaishoidossa** palveluntuottajat määrittelevät tuntihinnat ja niissä voi olla
vaihtelua. Palvelut ovat hoidettavalle maksuttomia palvelusetelin arvoon asti. Omaishoidettavan
omavastuu osuudeksi jää se osuus palvelumaksusta, joka ylittää palvelusetelin arvon. Asiakas
maksaa omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Mikäli palveluseteliä ei käytetä koko
arvon edestä, niin käyttämättä jäänyttä osuutta ei hyvitetä rahana omaishoidettavalle.

## 13.2 Kotipalvelun palveluseteli

Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta (28.12.2012/980) sekä iäkkäiden sosiaali- ja
terveyspalveluista 14 §:n mukaan kunnan on järjestettävä iäkkään henkilön arvokasta elämää
tukeva pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti kotiin annettavilla ja muilla sosiaali- ja
terveydenhuollon avopalveluilla.

Asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi tulee pohtia ja käyttää kaikki hoito-, kuntoutus- ja
sosiaalityön keinot ja menetelmät, jotka ovat mahdollisia. Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, niin
kotihoito lisää asiakkaalle palveluja ja mahdollisesti käyttää myös tehostettua kotikuntoutusta.

Palveluita annetaan asiakkaan kotona palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovittujen tuntien ja
sisällön mukaisesti. Palvelutunnit määräytyvät palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja kotihoidon
myöntämisperusteiden täyttyessä. Palvelun myöntämisen perusteena voi olla myös asiakkaan
vaikeat fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset tai turvallisuuteen liittyvät ongelmat, joiden
vuoksi asiakas ei mahdollisesti selviydy kotona, ilman kotihoidon palveluita.

Palvelusetelin voi saada palvelutarpeen arvioinnin perusteella säännölliseen tai tilapäiseen
kotipalveluun (mm. leikkauksen jälkihoito). Kun Kunnalla on mahdollisuus tuottaa tämä palvelu omana toimintana (Coronaria Oy), on se aina ensisijainen vaihtoehto.

Palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi
ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta sekä osallistua mielekkääseen,
hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistävään ja ylläpitävään toimintaan.

**Palveluntuottajan tulee hinnoitella** kotipalveluiden tuottamiselle kaksi tuntiperusteista
hintaa, silloin kun palveluita annetaan muualla kuin palveluntuottajan tiloissa:

A. Arkipäiville klo 7-21 yksi hinta
B. Sunnuntaille ja arkipyhille klo 7-21 yksi hinta

Kotipalvelun palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palveluntuottajalle palvelu- ja
hoitosuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelun palvelusetelin arvon mukaisesti. Asiakkaan
omavastuu sisältää kaiken palveluun liittyvän, joka on sääntökirjassa määritelty, eikä asiakasta voi
laskuttaa erikseen esim. laskutuslisiä tai toimistomaksuja. Palveluntuottaja laskuttaa
asiakkaalta mahdollisen matkakorvauksen, kun palveluntuottaja sopii siitä asiakkaan kanssa. Matkakustannukset laskutetaan asiakkaalta noudattaen kulloinkin voimassa olevan valtion matkustussäännön mukaisia korvauksia, esitettyä laskua vastaan. Matkakulut on laskutettava
siten, että matkakilometrit syntyvät asiakkaalle lyhyintä mahdollista reittiä myöten. Jos on tarve
hoitaa asiakkaan asiointiin liittyviä palveluita, jotka edellyttävä palveluntuottajalta matkustamista
niin nämä asioinnit on pyrittävä hoitamaan suunniteltujen asiakaskäyntien yhteydessä. Matka-aika ei sisälly laskutettavaan palveluaikaan.

**Tilapäisen kotipalvelun** palvelusetelin arvo on;

1. Arkipäivänä maksimissaan 25 €/tunti (kiinteähintainen)
2. Sunnuntaina ja arkipyhänä maksimissaan 29€/ tunti

**Säännöllisen kotipalvelun** palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan tulojen mukaan. Alin palvelusetelin arvo on 7€/tunti ja korkein 29 €/tunti (tulosidonnainen).

Esimerkki: Asiakkaan bruttotulot 1500€ kk.
1500€ – 588€ (tuloraja) = 912,00€ x 35 % (maksuluokka) = 319,20 kk: 60 min = 5,32
31 € - 5,32€ = palvelusetelin arvo 25,68 €/h
Esim. Asiakkaan palvelut 24h/kk. 24h x 25,68€ = palvelusetelin kokonaisarvo kuukaudessa on
616,32€.

Asiakkaan omavastuu muodostuu palveluntuottajan tuottamishinnasta ja asiakkaan palvelusetelin
arvon erotuksesta.
Hox! Samassa taloudessa asuvat henkilöt 22 %. (väh. 1084€)
Jos taloudessa enemmän henkilöitä, niin noudatetaan asiakasmaksutaulukkoa.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden pesua eikä
ateriapalvelua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse.
Palveluntuottajan on ilmoitettava lisäpalveluiden hinnat.

Bruttotuloina huomioidaan:

● Eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet, elinkorot, rahana
● Maksettavaksi määrätty syytinki
● Pääomatulot, kuten korkotulot, vuokratuotot vähennettyinä yhtiövastikkeella ja
vastaavat (mikäli nettotulo ylittää 10 € / kk tai enemmän)
● Ylimääräinen rintamalisä
● Muu jatkuva henkilökohtainen tulo
● Metsän laskennallinen tuotto (asetus 28§)
● Kelan maksamat hoitotuet (edellytetään haettavaksi)

## 13.4 Verotus

### 13.4.1 Asiakas

Kunnan järjestämiä lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita ei katsota Tuloverolain (1535/1992,
TVL) 29 §:n 1 momentissa tarkoitetuksi rahanarvoisena etuutena saaduksi tuloksi, joten niiden
käytöstä ei synny veronalaista tuloa. Sillä seikalla, miten kyseiset palvelut on järjestetty, ei ole
vaikutusta verovapauteen. Siten myös verovapaan palvelun hankkimiseksi saatu palveluseteli on
saajalleen (palvelusetelilaissa tarkoitettu asiakas) verovapaa etuus.

Kunnan on yksittäistapauksissa korotettava palvelusetelin arvoa. Palvelusetelin arvon korotus
vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11§:n 2
momentissa tarkoitettua kunnan mahdollisuutta asiakasmaksun alentamiseen tai perimättä
jättämiseen. Myöskään palvelusetelin arvon korotus ei ole palvelusetelin saajan veronalaista tuloa.

Palvelusetelillä järjestettävät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat sellaisia, joista aiheutuneet menot
ovat verovelvollisen itse maksamina verotuksessa vähennyskelvottomia elantomenoja (TVL 31 §:n
4 momentti). Siten myöskään verovelvollisen palvelusta mahdollisesti maksama omavastuuosuus
ei ole verotuksessa vähennyskelpoinen.

13.4.2 Palveluntuottaja
Palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi sosiaali- ja terveyspalveluiden hankintaan sellaiselta
yksityiseltä palvelujen tuottajalta, joka täyttää palvelusetelilain vaatimukset. Lain yhtenä
tavoitteena on edistää sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimista palveluja tuottavilta yrityksiltä tai
itsenäisenä yrittäjänä toimivilta palvelujen tuottajilta (katso esimerkiksi HE 20/2009 vp, s. 16, 20
ja 23). Vaatimuksella palvelujen tuottajan ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta pyritään
osaltaan varmistamaan lain tavoitteen toteutuminen eli se, että palvelu hankitaan itsenäiseltä
yritykseltä tai yrittäjältä.

Kun olosuhteet ovat edellä selostetun palvelusetelilain tarkoituksen mukaiset, asiakkaan ja
palvelujen tuottajan taikka kunnan ja palvelujen tuottajan välille ei muodostu työsuhdetta. Kunta
maksaa yksityiselle palvelujen tuottajalle palvelusetelin arvon mukaisen korvauksen tämän
suorittamasta palvelusta. Korvaus on palvelujen tuottajan veronalaista tuloa. Kun työsuhdetta ei
muodostu, kunnan maksama korvaus on pääsääntöisesti palvelun tuottajan elinkeinotoiminnan
tuloa. Ennakkoperinnässä korvaus on tällöin ennakkoperintälain (1118/1996, EPL) 25 §:ssä
tarkoitettua työkorvausta. Palvelujen tuottajalle maksettu korvaus voi kuitenkin olla
poikkeuksellisesti myös palkkaa.

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:
1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka
yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. 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, kehitysvammaistenhuollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista,
päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

# 14. KOTIPALVELU

Kotipalvelu on säännöllistä jos sitä annetaan pääsääntöisesti kerran viikossa ja palveluntarve kestää vähintään kolme kuukautta. Muissa tapauksissa kysymys on tilapäisestä kotihoidosta. Sairaalasta kotiutumisen, leikkauksen yms. jälkeen asiakkaalle voidaan myöntää tilapäinen kotipalvelun lyhytaikaisesti, enintään kolmen kuukauden määräajaksi.

Kotipalvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa siten, että hän voi
asua turvallisesti omassa kodissaan. Asiakkaalle turvataan mahdollisuus hälyttää apua 24/7
turvapuhelimella.

Kotipalvelun toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon
myöntämisperusteet täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan siten, että asiakkaan omaa
toimintakykyä ylläpidetään sekä edistetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman
omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan
hoitoon ja huolenpitoon.

Kotipalvelu sisältää sosiaalihuoltolain 20§:n ja 21§:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9§:n mukaisen
kotipalvelun. Tavoitteena on kohdentaa
säännöllisen kotihoidon palvelut paljon apua tarvitseville asiakkaille ja kehittää tukipalveluja ja
yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Kotipalvelun palveluiden piirissä on pääsääntöisesti ikäihmisiä,
mutta myös pitkäaikaissairaita ja vammaisia henkilöitä sekä mielenterveyskuntoutujia.
Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu asiakkaan toimintakyvyn jatkuva arviointi. Toimintakyvyn
mittaamisessa käytetään RAI-mittaristoa, joka sisältää MNA-testin. RAI:n lisäksi voidaan hyödyntää
AUDIT, MMSE sekä GDS-15 -mittareita. Muiden kuin RAI-mittariston valinnoissa lähdetään aina
asiakkaan tarpeesta.

Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja hyvästä kohtelusta sekä turvallisuudesta on myös
huolehdittava. Lisäksi palveluntuottajalta edellytetään saumatonta yhteistyötä asiakkaan
läheisten, palveluohjauksen, kunnan kotihoidon, terveyspalvelujen ja muiden asiakkaan
yhteistyökumppaneiden kanssa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja
palvelusuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa
laajuudessa kuin kunnan oma kotihoito tuottaa palvelun. Kotipalvelu toteutetaan siten,
että:
• tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoitajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta
• asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden
suorittamisessa ja siten säilyttämään toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palveluntuottajan tulee täyttää kaikki tuottamansa palvelun sisältöä koskevat vaatimukset. Mikäli
palveluntuottaja tuottaa vain **kotipalvelua**, tulee palveluntuottajan täyttää kotipalvelun
palvelukuvaus.

## 14.1 Kotipalvelun palvelukuvaus

### 14.1.1 Henkilökohtainen hygienia ja pukeutuminen

Suihkussa avustaminen tapahtuu pääsääntöisesti kerran viikossa ja sisältää sormien ja varpaiden
kynsien leikkauksen ja tarvittaessa perusrasvauksen. Päivittäiseen hygienian hoitoon sisältyy
asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen; hiusten kampaus, parranajo, kasvojen pesu, , suun
puhtaudesta huolehtiminen, alapesu, kuulolaitteen tai silmäproteesin laitto, puhdistus ja huolto,
ihon rasvaus ja seuranta. Pukeutumiseen sisältyy myös proteesin kiinnitys ja irrotus sekä
tukisukkien laitto. Wc-toiminnoissa avustamiseen sisältyy myös mm. alusastian, virtsapullon,
katetrin ja avanteen hoitaminen ja vaippojen vaihto.

### 14.1.2 Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty
itse valmistamaan aterioitaan, tilataan ne hänelle ateriapalvelusta ja / tai hankitaan valmiita
eineksiä. Kotiin kuljetettavien aterioiden tilaamisesta vastaa kunnan kotihoito.

Kotikäyntien yhteydessä huolehditaan aamu-, väli- ja iltapalan laitosta, riittävän nesteen saannista
sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa.
Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmaisilla. Asiakkaan ravitsemusta
arvioidaan painoa seuraamalla ja MNA ravitsemustestiä hyödyntäen.

### 14.1.3 Sosiaalisen kanssakäymisen ja fyysisen aktiivisuuden tukeminen

Tehtäviin kuuluu kuntoutumista edistävä hoitotyö ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen mm.
kannustamalla asiakasta mielekkääseen tekemiseen ja avustamalla henkilökohtaisissa
harjoitteissa. Asiakkaan sosiaalisia ja psyykkisiä voimavaroja ja niissä esiintyviä riskejä
huomioidaan, seurataan ja otetaan puheeksi sekä asiakasta tuetaan ja autetaan sosiaalisessa ja
psyykkisessä selviytymisessä. Asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan keskusteluun,
yhteydenpitoon ja harrastuksiin.

Asiakkaan ulkoilusta ja liikunnasta tai muusta aktivoinnista huolehditaan sovitusti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, vähintään kerran viikossa.

### 14.1.4 Asiointi ja muu auttaminen

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu ohjata asiakasta tarkoituksenmukaiseen asioiden hoitoon ja
tarpeen mukaan asiakas ohjataan edunvalvonnan piiriin. Kauppa- asioinnit hoitaa pääsääntöisesti
asiakas itse, omaiset ja lähipiiri. Asiakasta avustetaan kauppatilausten tekemisessä sekä
huolehditaan peruselintarvikkeista. Mikäli asiakkaalla tai hänen läheisillään ei ole mahdollista
hoitaa kauppa-asiointia, niin asiakkaalle järjestetään kauppapalvelua kaupan järjestämänä tai
kunnan järjestämänä tukipalveluna.

Pankki- ym. asioinnit hoitaa ensisijaisesti asiakas itse tai hänen uskottu henkilö/edunvalvoja.
Asiointi- ja saattoapu järjestetään pääsääntöisesti omaisten ja mahdollisesti järjestötoiminnan
kautta. Mikäli asiakkaan jatkohoidon kannalta on välttämätöntä, kotihoidon palveluntuottaja
hoitaa asiakkaan saattamisen lääkäriin tai erityispalveluihin.

Postit haetaan postilaatikosta ja avataan sovitusti yhdessä asiakkaan kanssa. Lumet luodaan siltä
osin kuin työtehtävien hoitamisen kannalta on välttämätöntä.

Pienissä kodin siistimisissä asiakkaan tukeminen voivat sisältyä kotihoidon palveluihin. Viikkosiivouksen ja ikkunoiden pesun asiakas hankkii ja maksaa kokonaisuudessaan itse.

Pyykinpesussa asiakasta avustetaan tai pyykinpesu voidaan hoitaa pesulassa asiakkaan kustannuksella, mikäli palveluntuottaja sopii näin asiakkaan kanssa.

Myös muut mahdolliset asiakkaan tarpeen mukaiset, sovitut kodinhoidolliset tehtävät jotka on
kirjattu asiakkaan hoito- ja kuntoutumissuunnitelmaan sisältyvät kotihoidon palveluihin.

Asiakas ei voi hankkia palvelusetelillä viikko- ja kuukausisiivouksia, suursiivouksia ja ikkunoiden
pesua, vaan asiakkaan tulee maksaa nämä palvelut kokonaisuudessaan itse

### 14.1.5 Turvallisuus ja esteettömyys

Asiakasta ohjataan ja avustetaan apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin
muutostöihin liittyvissä asioissa. Tehtäviin kuuluu turvapuhelimen, ovihälyttimen, hellavahdin,
turvarannekkeiden, palohälyttimien ja asiakkaan käytössä olevien apuvälineiden toiminnan
tarkistaminen säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Palveluntuottajan tulee kiinnittää
huomiota kotitapaturmien ehkäisemiseen ja minimointiin ja näiden huomioimiseen
asiakaskäynneillä. Palveluntuottajalla on velvollisuus perehdyttää työntekijät erilaisten
apuvälineiden käyttöön.

## 14.2. Terveydentilan seuranta

Kotipalvelussa toteutetaan erilaisia esimerkiksi ravitsemukseen tai ihonhoitoon liittyviä
toimenpiteitä. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit,
hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot, dreenien hoidot, kuten pleuradreenin hoito ( huom, ei kotisairaanhoitoa).

Kotipalvelun tehtäviin kuuluu myös muut lääkärin määräämät tehtävät ja toimenpiteet.

 Asiakkaan hoitotarvikkeiden, kuten esimerkiksi haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden ja
inkontinenssituotteiden tarve arvioidaan. Hoitotarvikkeiden tilaamisesta sovitaan asiakkaan
kanssa ja tarvittaessa kotipalvelu huolehtii hoitotarvikkeiden tilaamisen sekä toimittamisen erillisen hoitotarvike jakeluohjeen mukaan.

### 14.2.1 Lääkehoidon toteutus ja seuranta

Palveluntuottajalla tulee olla Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen Lääkehoito-oppaan
mukainen lääkehoitosuunnitelma, josta ilmenee turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä
lääkehoidon osaamisen varmistaminen ja ylläpito.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla lääkehoidollisten tehtävien suorittamiseen tarvittava
teoreettinen ja taidollinen osaaminen, näytöin osoitettuna ja kirjallisesti todistettuna. Tehtäviin
kuuluu asiakkaan lääkehoidon turvallinen toteutus ja vaikutusten arviointi ja seuranta sekä
muutoksista ilmoittaminen yhteistyössä omalääkärin, hoitoon osallistuvien ja omaisten kesken.
Lääkkeiden riittävyydestä ja Kelan lääkekorvattavuuksista huolehditaan (B-lausunnot ajan tasalle).

Lääkehoitoon sisältyy mm. asiakkaiden lääkkeiden annostelu ja antaminen: tabletit, mikstuurat,
insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, inhaloitavat lääkkeet, lääkevoiteet, supot ja
lääkelaastarit, lääkehappihoidot. Lääkehoito toteutetaan pääasiallisesti annosjakeluna.

### 14.2.2 Yhteistyö ja tiedottaminen

Tehtäviin kuuluu yhteistyö asiakkaan hoitoon osallistuvien muiden tahojen kanssa ja eri
ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.

### 14.2.3 Hoito-, palvelu- ja palvelusuunnitelma

Hyvän hoidon tulee perustua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, kirjalliseen hoito-, ja
palvelusuunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä, kunnan ja kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottajan (Coronaria oy) edustajan
(SAS), asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, sekä asiakkaan toimintakykyä edistävään
työotteeseen, hänen hyvään kohteluunsa ja perustarpeistaan huolehtimiseen. Palveluntuottaja
sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti
(esim. asiakaslaki 812/2008). Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja
arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa yhdessä Coronarian Oy:n työntekijän kanssa.

 Omaisille ja läheisille annetaan tietoja asiakkaan terveydentilasta hänen suostumuksellaan. Omaisten kanssa sovitaan, miten ja milloin omaisille tiedotetaan asiakkaan terveydentilan muutoksista.

 Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai
edunvalvoja (asioidenhoitaja). Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitoja asumistuki).

Hoitoa ja palveluita toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.
Rajoittamistoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa
itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden
terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Potilaan liikkumista rajoittavien menetelmien käytöstä ei
ole normeja ei-psykiatrisessa sairaanhoidossa eikä sosiaalihuollossa (Valvira 12.8.2015) Päätös
itsemääräämisoikeutta rajoittavan välineen käytöstä on periaatepäätös, johon tulee saada
asiakkaan tai läheisen suostumus. Turvavälineiden käytöstä on tehtävä hoitopäätös, joka kirjataan
asiakasasiakirjoihin ja johon on määritelty käytön määräaika ja seuranta. Päätökset asiakkaan
turvallisuuden varmistamista koskevista rajoitteista on oltava kirjallisesti olemassa.

**Liitteet joista pdf-tiedosto**

### Liite 1 Hakemus palvelusetelituottajaksi pdf-tiedosto

### Liite 2 . Henkilöstöluettelo (palveluntuottaja toimittaa)

### Liite 3. Sopimus Posion kunnan asiakastietojärjestelmän käytöstä

### Liite 4. Asiakkaan suostumus sosiaali- ja terveydenhuollon rekisterin käsittelyyn

### Liite 5. Posion kunnan henkilötietojen käsittelyä koskeva ohje (sisältää salassapitoon liittyvän ohjeistuksen)

### Liite 6. Arkistointiohje pdf-tiedosto

Liite 7. Posion kunnan ikäihmisten palveluiden ja laitoshoidon myöntämisen perusteet