

# KOTIHOIDON PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

- kotihoito
- puhtaanapitopalvelut
- puhtaanapitopalvelut, sotainvalidit
- omaishoito, vanhukset ja vammaiset

**SEINÄJOEN KAUPUNKI**

# Sisällys

## **Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta**

1 Määritelmät	3
2 Asiakkaan asema	4
3 Palvelun tuottajan velvoitteet	4
4 Kaupungin velvoitteet	8
5 Verotus	8
6 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	9

## **Kotihoidon palveluseteli**

7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat	10
8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	11
9 Palvelun sisältövaatimukset	12
10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	13
11 Palvelupalautteen toimittaminen kaupungille	13
12 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi	13
13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	14
Palvelukerran peruutus	
Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen Palvelun virhe	
Palvelun viivästyminen	
Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset	
Oikaisu/hyvitys	
Oikeus pidätyä palvelusuorituksen hyväksymisestä	
Sopimuksen purku	
Vahingonkorvaus	
Reklamaatio ja palaute	
Erimielisyyksien ratkaiseminen	
Salassapitovelvollisuus	
14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	16
15 Palveluiden sallittu hinnoittelu	16

## **Liitteet:**

- Liite 1 Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä
- Liite 2 Kotihoidon palvelukuvaus
- Liite 3 Puhtaanapalvelun palvelukuvaus
- Liite 4 Omaishoidon sijaishoitajapalvelun, vanhukset ja vammaiset, palvelukuvaus

# Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta

## 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa

1. **asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
2. **palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus;
3. **tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla;
4. **tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on samansuuruinen kaikille asiakkaille
5. **omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi
6. **kaupungilla** tarkoitetaan Seinäjoen kaupunkia
7. **sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien kotihoidon tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

## 2 Asiakkaan asema

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

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

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

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot tai kaupunki voi käyttää verotietoja laskelmien pohjana. 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 tarpeellinen selvitys.

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

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

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

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

## 3 Palvelun tuottajan velvoitteet

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

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

### **Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin**

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

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

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa.

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

### **Rikosrekisteriote**

Vammaisten henkilöiden sijaishoitajana työskenteleviltä edellytetään rikosrekisteriotteen tarkistusta (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi 504/2002).

### **Vähimmäispalvelutaso**

Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin toiminnalta. Samoin palvelun tuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaali-palveluihin. Käytännössä kaupunki hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

### **Vakuutusturva**

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

### **Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen**

Mahdollisuuksien mukaan palvelun tuottajalla tulee olla internetsivut, joilta käy ilmi mm. palveluntuottajan yhteystiedot ja tarjottavat palvelut. Mikäli internetsivuja ei ole, tulee palveluntuottajalla olla käytössään julkinen esite, jos em. tiedot käyvät ilmi. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset, kuitenkin enintään 50 % palvelun kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää peruutuksen tekemättä tai peruu liian myöhään. Tarjottavien palvelujen

hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

### **Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua suomen kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista /348/2007) 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin. Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

### **Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute**

Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakas- ja hoitopalautteet tulee toimittaa kaupungille vuosittain tammikuun loppuun mennessä.

### **Tiedonanto kaupungille**

Kaupunkia tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvaus- vaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palvelun tuottajan tulee raportoida kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoi-keudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista heti palveluntuottajan saatua tiedon asiasta.

### **Potilasasiakirjat**

Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelu- ta- pahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsitte- lyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palve- lun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa so- siaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakas- asia- kirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja kä- sitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viran- omaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilö- tieto- lain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kau- pungin omassa toiminnassaan.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kau- pungille toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viran- omaisille mahdollisten potilovahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palvelun tuottaja on velvollinen säilyttämään kaupungille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kaupungille on lainsäädännössä määritelty koskien asiakirjojen säi- lyttämistä. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kau-

pungille tai palvelun tuottajalle. Kaupunki on kuitenkin viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kaupunki rekisterinpitäjänä. 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).

### **Markkinointi**

Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottopaikasta, -ajasta ja mahdollisuudesta ajanvaraukseen. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

### **Lainsäädäntö**

Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

### **Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö**

Palvelun tuottaja sitoutuu käyttämään kaupungin mahdollisesti myöhemmin käyttöön ottamaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää siten, että palvelun tuottaja laskuttaa kaupungin osuutta palvelusetelistä sähköisesti järjestelmän kautta ja sitoutuu suorittamaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen palvelusetelin maksuliikennekorvauksen setelin arvosta järjestelmän ylläpitäjälle. Palvelun tuottaja sitoutuu myös noudattamaan kaupungin ja järjestelmän ylläpitäjän antamat ohjeet laskutukseen ja järjestelmän käyttöön liittyen.

### **Mittareiden käyttö**

Palvelujen tuottaja sitoutuu kaupungin ohjeiden mukaisesti tarvittaessa käyttämään asiakasluokitukseen tai laadunhallintaan liittyviä mittareita.

### **Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan**

Palvelun tuottaja sitoutuu osallistumaan kunnan osoittamiin palvelun laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin sekä osallistumaan mahdollisiin palveluseteliasioita käsitteleviin perehdytyksiin tai kehittämistapaamisiin.

### **Hyväksymisen peruuttaminen**

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

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palvelun tuottaja ei noudata kunnan sääntökirjan ehtoja;
- c) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäiväänsä mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.
- e) kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja

## 4 Kaupungin velvoitteet

Kaupungin on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista kotisivuillaan tai mahdollisesti myöhemmin sähköisessä palveluseteli- järjestelmässä. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla internetissä <http://www.seinajoki.fi/palveluseteli> ja <http://seinajoki.fi/omaishoidontuki> sekä mahdollisesti muulla soveltuvalla tavalla.

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

Kaupungin täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä. Kaupunki valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee myös peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kaupungilla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenetelmien lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kaupungin tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäis- edellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelyä. Palvelun tuottajan ja kaupungin 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.

## 5 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai





# Kotihoidon palveluseteli

Seinäjoen kaupungin kotihoidon palvelusetelin käyttö on määritelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 11.02.20109 § 20.

## Tilapäinen kotihoito

Tilapäinen kotihoito, korkeintaan kolme viikkoa, voidaan myöntää palvelusetelillä asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy ja vaihtoehtona on sairaalapaikan tai palveluasumispaikan käyttö. Tilapäisen palvelusetelin arvo määräytyy tulosidonnaisuuden pohjalta. Palveluseteliä myöntävillä kotihoidon työntekijöillä on kuitenkin mahdollisuus myöntää tilapäiseen kotihoitoon arvoltaan tasasuuruinen palveluseteli niissä tapauksissa, joissa palvelun tarpeen arvioidaan kestävän alle 3 viikkoa.

## Säännöllinen kotihoito

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen sekä perheen koon mukaan.

## Omaishoidontuki

Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää sijaishoitajan palkkaamista varten ja palvelu on tarkoitettu omaishoitajan tukemiseen ja virkistämiseen. Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille samansuuruinen. Omaishoidon palveluseteli koskee sekä ikäihmisiä että vammaisia. Palveluseteli ei korvaa omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä.

## Puhtaanapitopalvelut

Puhtaanapitopalveluihin myönnettävä ikäihmisten palveluseteli on harkinnanvarainen ja tasasuuruinen ja asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan.

## Puhtaanapitopalvelut, sotainvalidit

Vähintään 20 % -sotainvalideille puhtaanapitopalveluihin myönnettävä palveluseteli on tasasuuruinen ja sen tulee kattaa koko palvelunhinta, eikä omavastuuosuutta näin olleen jää asiakkaan maksettavaksi.

## 7 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat

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

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

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

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus;
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi terveyden- ja sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalouksia;
- joka on omaishoidon piirissä. Omaishoitaja tarvitsee tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa
- joka on ollut sairaalahoitossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
2. Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
3. Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

## 8 Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystalouden koulutus.

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

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

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

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisu 2008:3 <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1063089#fi>).

Omaishoidon sijaishoitajalta edellytetään terveydenhuollon ammattilaisista annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä tai vähintään henkilökohtaisen avustajan koulutusta.

Puhtaanapitopalveluita tuottavan palveluntuottajan osalta edellytetään siivousalan koulutusta tai riittäväksi katsottavaa alan kokemusta.

## 9 Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun. Kaupungin kotihoidon palvelukuvaus on tämän sääntökirjan liitteenä.

Kotihoito toteutetaan tavoitteena asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä huomioiden yksilölliset todelliset tarpeet ja toiveet.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan tehtäväkuvat on tarkkaan määriteltä.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on aina palvelun tuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla.

### Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelun tuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palvelun tuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtäväkuvat).

Palvelun tuottaja on määriteltä ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatituensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, joka sisältää omavalvontasuunnitelman ja itseoikaisun toteutumisen.

- Palvelun tuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty

lääkehuollosta vastaava henkilö.

- Palvelun tuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palvelun tuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

Puhtaanapitopalveluiden osalta vaaditaan palveluntuottajalla myös omavalvontasuunnitelma sekä tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen.

## 10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

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

## 11 Palvelupalautteen toimittaminen kaupungille

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

## 12 Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kaupunki valvoo palvelun tuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti.

Kotihoitoa ja omaishoidon tukea koskevat vaatimukset:

Vaadittava raportointi ja valvonta: Asiakkaalle on nimetty vastuuhoidtaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoidtaja on.

- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.
- Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö /edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kaupungin edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.

Kotihoitoa, omaishoidon tukea sekä puhtaanapitopalveluja koskevat vaatimukset:

- Kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.
- Palvelun tuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viivymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

## 13 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### Palvelukerran peruutus

Palvelun tuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palvelun tuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palvelun tuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikatauluissa, vrt. kohta 3 Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen.

### Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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 irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

### Palvelun virhe

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

### Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelu-

sopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

## Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

### **Oikaisu/hyvitys**

Palvelun tuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittamassa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palvelun tuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelun tuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelun tuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palvelun tuottajan kustannuksella.

### **Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palvelun tuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

### **Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palvelun tuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennainen rikkomus esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palvelun tuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovittun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

### **Vahingonkorvaus**

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

### **Reklamaatio ja palaute**

Asiakkaan tulee ilmoittaa palvelun tuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palvelun tuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palvelun tuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kaupungille. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palvelun tuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palvelun tuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palvelun tuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palvelun tuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden

arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

### Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

### Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelun tuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

## 14 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kaupungin puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

## 15 Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Muiden palvelusetelien arvot määrää Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palvelun tuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palvelun tuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palvelun tuottaja laskuttaa annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuusuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palvelun tuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa avaimista sekä niiden mahdollisesta katoamisesta aiheutuneista kustannuksista



- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

# Liite 1:Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä

## Mikä palveluseteli on

Palveluseteli on tarkoitettu tilapäisen tai säännölliseen kotihoidon tarpeessa oleville kaupunkilaisille tai omaishoidontuen piirissä oleville hoitajille. Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän.

Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi kokonaan. Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan kotihoidon kustannuksista setelin suuruisen summan. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa kotihoidon kustannukset palvelusetelin arvoon asti	Asiakas maksaa itse <ul style="list-style-type: none"><li>• omavastuuosuuden</li><li>• muut ostamansa palvelut</li></ul>
---	--

Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus kotihoidon kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

<u>Kotihoidon kustannukset vähennetään palvelusetelin arvo</u> => asiakkaan omavastuuosuus
---

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus valita itselle mieluisin palveluntuottaja. Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kunnan järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa kunta ja aluehallintoviranomainen. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kunnan palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

## Palvelusetelin hakeminen

Kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan oman alueen kotihoidon kautta. Palvelusetelin käyttämättömyys on asiakkailla, jotka täyttävät nykyiset kotihoidon piiriin pääsyn kriteerit joka on todettu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelusetelin käyttötönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin kotihoidon aluevastaavan tai omaishoidon palveluohjaajan kanssa.

Tilapäisen kotihoidon, omaishoidontuen ja puhtaanapitopalveluiden palvelusetelien arvo on samansuuruinen kaikille asiakkaille. Sotainvalidien osalta palveluseteli kattaa koko palvelun hinnan, eikä siitä peritä omavastuusuutta. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot ja kotitalouden koko sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisällytettyjen palvelutuntien määrä. Aluevastaavien tai palveluohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoista asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia.

Valittuaan itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin yleiset sopimusehdot, laskutusehdot sekä palvelumaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikestoisia katkoksia.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä. Palvelu on arvonlisäverotonta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

### Palvelusetelin käyttäjän asema

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen kunnalle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoiden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttajasiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen

## Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

## Tuottajien hinnat

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät Seinäjoen kaupungin internet-sivuilta. Asiakas saa myös pyynnöstä kotihoidon aluevastaavilta tai omaishoidon sijaisten osalta palveluohjaajilta kirjallisen luettelon kaupungin hyväksytyistä palvelun tuottajista. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.

## Liite 2: Kotihoidon palvelukuvaus

Palveluseteliä voidaan myöntää säännölliseen kotihoitoon sekä tilapäiseen kotipalveluun ja kotisairaanhoitoon vastaavien tehtävien osalta, jotka sisältyvät myös kaupungin järjestämään kotihoitoon. Asiakkaan hoidossa tarvittavien hoitotarvikkeiden ja aineiden osalta menetellään pääsääntöisesti samalla tavalla kuin kaupungin järjestämässä kotihoidossa.

### *Palvelusetelin arvo säännöllisessä kotihoidossa*

Palvelusetelin arvo määräytyy jatkuvassa ja säännöllisessä kotipalvelussa tulojen ja perheen koon perusteella ja se lasketaan tuntia kohden (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 12 §). Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo tulee olla vähintään 27 euroa (vuonna 2014) tuntia kohti, jos kotitalouden tulot eivät ylitä 2 momentin mukaan määräytyvää tulorajaa.

Tulorajan ylittävä tulo vähentää palvelusetelin täyttä määrää kotitalouden koon mukaan määräytyvästä prosenttiosuudella tulorajan ylittävästä tulosta jaettuna 60:llä. Alin palvelusetelin arvo on kuitenkin vähintään 7 euroa (vuonna 2014) tuntia kohti. Tulorajat ja vähennysprosentit ovat samat kuin säännöllisen kotihoidon kuukausimaksua määriteltäessä.

### *Palvelusetelin arvo tilapäisessä kotihoidossa*

Tilapäiseen kotihoitoon myönnettävän palvelusetelin arvon voi kunta päättää itse. Palvelusetelin tulee olla kohtuullinen.

Tilapäiseen kotihoitoon myönnetyn palvelusetelin arvon määräytyy tulosidonnaisuuden pohjalta. Palveluseteliä myöntävillä kotihoidon työntekijöillä on kuitenkin mahdollisuus myöntää tilapäiseen kotihoitoon arvoltaan tasasuuruinen palveluseteli niissä tapauksissa, jossa palvelun tarpeen arvioidaan kestävän alle 3 viikkoa. Tällöin palvelusetelinarvo on 26 e/ tunti ja lauantain klo 18 – sunnuntain klo 21 välisenä aikana 36 e tuntia kohden vuonna 2014 (Stlk 11.12.2013, § 139)

Asiakkaan omarahoitteiseksi osuudeksi jää loppu osuus palveluntuottajan ilmoittamasta tuntihinnasta. Tällöin asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee palveluntuottajien palvelustaan perimän hinnan mukaan. Käytännössä palveluseteli toimii osarahoitteisena maksumuutoksena. Palveluseteliä ei voi myöntää tai antaa rahana asiakkaan tai tämän läheisen käyttöön.

Kotihoidon palveluseteliä myönnetään kunnallisen kotihoidon palvelujen sisällöksi määriteltäviin tehtäviin:

## Kotihoidon palvelujen sisältö

### **Kotihoidon sisältö ja tehtävät**

Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle. Hoito toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta opetetaan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja hoitotoimenpiteistä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

### *Sairaanhoidolliset tehtävät*

Sairaanhoidolliset toimenpiteet sisältyvät säännölliseen kotihoitoon ja ne toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi lääkehoito, haavahoito, avannehoito, katetrointi ja terveydentilan seuranta. Hoitotoimenpiteissä pyritään lääkärin kanssa neuvotellen hoitomuotoihin, jotka asiakas pystyy itse tekemään tai jotka voidaan tehdä käyntikertoja vähentäen.

## **Ilta-, viikonlopputyö**

Ilta- ja viikonlopputyössä työtehtävät rajataan minimiin ja kuntouttavaa työtettä toteutetaan rajoitetusti apuvälineitä hyödyntäen.

## **Henkilökohtainen hygienia**

Henkilökohtaisen hygienian ylläpitämiseen kuuluu asiakkaan avustaminen suihkussa, asiakkaan omia voimavaroja hyödyntäen, kerran viikossa. Lisäksi huolehditaan päivittäiset pikkupesut asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tarvittaessa huolehditaan ihon perusrasvauksesta, parranajosta sekä kynsien leikkauksesta.

## **Ravitsemus**

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, järjestetään asiakkaalle kaupungin kotihoidon tukipalveluna ateriapalvelu.

Hoitokäyntien yhteydessä huolehditaan aamu, väli- ja iltapalan laitosta, riittävän nesteen saannista sekä tarvittaessa valmiin ruuan lämmityksestä. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmaisilla asiakkailla.

## **Tekstiilihuolto**

Mahdollisuuksien mukaan käytetään pesula/pyykkipalveluja.

Asiakkaan pyykkiä pestään, jos hänellä on oma pesukone. Työntekijän poistuessa asiakkaan luota, kone voidaan jättää päälle, mikäli asiakkaalta/omaiselta saadaan tähän kirjallinen lupa. Harkinnan mukaan voidaan käyttää talon pyykkitupaa.

Silitys, mankelointi, vaatteiden käsin pesu sekä mattojen, verhojen yms. pesut ohjataan lähipiiriin tai yksityisen palveluntuottajan toteutettavaksi. Lakanat ja tyynyliinat vaihdetaan kerran kuukaudessa tai tarpeen mukaan

## **Siistiminen**

Siivouksen osalta asiakas ohjataan käyttämään yksityisiä palveluntuottajien tarjoamia palveluja ja hyödyntämään kotitalousvähennystä. Joissakin tapauksissa kaupunki voi tarjota harkinnanvaraisesti asiakkaalle palvelusetelin.

Säännöllinen kotihoito vastaa ylläpitosiivouksesta niin, että riittävä hygieniataso säilyy.

Asiakkaan huoneiston siistiminen, imurointi tai perussiivous toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Mikäli tähän päädytään, kirjataan se asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Asiakkaan käytössä olevien asuintilojen lattiat imuroidaan kahden viikon välein tai tarpeen mukaan.

TV:n ja atk-laitteiden käyttöturvallisuudesta pyritään huolehtimaan pyyhkimällä pölyt laitteista ylläpitosiivousten yhteydessä. Paloturvallisuudesta huolehditaan niin, että laitteiden päällä ei ole tavaroita.

Lattioiden kosteapyyhintä tehdään tarvittaessa. WC:n pesu suoritetaan silloin, jos asunnon puhtaanapito sen vaatii.

Asiakkaan tiskit tiskataan, keittiön työtasot siistitään ja roskat viedään ulos tarvittaessa. Jääkaappi siistitään säännöllisesti. Pakastimen sulatus ohjataan pääsääntöisesti asiakkaan lähipiirille tai yksityisille palveluntuottajille. Pakastin voidaan sulattaa, jos asiakkaalle ei ole omaisia tai lähipiiriä ja pakastimen moitteeton toiminta sitä edellyttää.

Omaisien asuessa samassa taloudessa omaisen huolehtii asunnon siistimisestä.

## **Ulkoilu ja saattoapu**

Saattoapu järjestetään omaisten, lähipiiriin tai vapaaehtoistyön turvin. Asiakkaan kanssa ulkoillaan kotihoidon työtilanteen ja resurssien mukaan, tasapuolisuus huomioon ottaen.

## **Asiointi**

Ensisijaisesti asiointiapu järjestetään omaisten, lähipiirin tai vapaaehtoistyön turvin. Tarvittaessa kotihoidon asiointipalvelu on tarkoitettu välttämättömään apteekki-, pankki, virasto- ja kauppa-asioiden hoitamiseen.

### *Kauppa-asiointit*

Kotihoidon asiakkaiden kauppapalvelu järjestetään aluekohtaisesti aluevastaavan kanssa erikseen sopimalla. Kauppakassipalvelu on asiakkaalle maksullinen.

Kauppa-asiat pyritään järjestämään seuraavilla tavoilla:

- omaiset hoitavat kauppa-asiat
- kauppakassi-palveluna jossa kuljetus kaupasta asiakkaalle tapahtuu ostopalveluna.
- viimesijaisesti kauppa-asiat hoitaa kotihoito

### *Pankki ym. asiointit*

Pankki- ja raha-asiat pyritään siirtämään omaisten tai edunvalvojan hoidettaviksi, mikäli asiakas ei itse pysty niitä hoitamaan. Laskujen maksusta suositellaan tehtäväksi pankin kanssa maksupalvelusopimukset. Kotihoito hoitaa asiointin poikkeustapauksissa, jolloin laskut ohjataan suoraveloitukseen tai käytetään maksupalvelua.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista keskenään. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla sosiaali- ja terveyskeskuksen ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisen ehdoista sekä asiakkaalle annettu viranhaltijapäätös. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä voi käyttää vain niihin työsuorituksiin, joita varten palveluseteli on myönnetty.

Palveluseteli on uuden palvelusetelijärjestelmän mukaisesti käytettynä asiakkaalle verovapaa. Tuloverolain mukaan (HE 49/2003) asiakkaalle ei voida myöntää kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuuosuudesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennys voidaan myöntää.

## Liite 3:Puhtaanapitopalvelun palvelukuvaus

Asiakkaalle myönnetään asunnon koosta riippuen 1-3 kpl tunnin palveluseteliä kuukautta kohden, joilla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen hyväksymältä palveluntuottajalta. Vähintään 20% -sotainvalideille palvelusetelillä myönnettävä palvelun määrä voi olla kuukautta kohden 1-8 tuntia tarpeen mukaan.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista keskenään. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla sosiaali- ja terveyskeskuksen ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisen ehdoista sekä asiakkaalle annettu viranhaltijapäätös. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä voi käyttää vain edellä määritellyn puhtaanapitopalvelun ostamiseen. Vähintään 20% sotainvalidien osalta sitä voi käyttää myös asiointipalveluun. Määriteltyä puhtaanapitopalvelua ei voi korvata muulla palvelulla ja se tulee toteuttaa asiakkaan vakinaisessa asunnossa.

Palveluseteli on palvelusetelijärjestelmän mukaisesti käytettynä asiakkaalle verovapaa. Tuloverolain mukaan (HE 49/2003) asiakkaalle ei voida myöntää kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuuosuudesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennys voidaan myöntää.

Seteli arvo on tasasuuruinen ja sen määrää sosiaali- ja terveyslautakunta vuosittain asiakasmaksuja tarkistettaessa. Asiakkaan omarahoitteiseksi osuudeksi jää loppu osuus palveluntuottajan ilmoittamasta tuntihinnasta. Tällöin asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee palveluntuottajien palvelustaan perimän hinnan mukaan.

Vähintään 20% -sotainvalideille myönnetty palveluseteli kattaa palvelun koko hinnan. Setelin arvon määrää sosiaali- ja terveyslautakunta vuosittain asiakasmaksuja tarkistettaessa. Palvelun tuottajan tulee sitoutua tuottamaan palvelu sosiaali- ja terveyslautakunnan määrämällä hinnalla, eikä saa periä asiakkaalta lisämaksua.

Puhtaanapitopalveluun tarkoitettu palveluseteli myönnetään seuraavanlaisen siivouksen toteuttamiseen:

- Asunnon perussiivoukseen sisältyy niiden asuintilojen siivous, jotka ovat asiakkaan päivittäisessä käytössä; eteinen, keittiö, makuuhuone, olohuone, wc-/kylpyhuone.
- Em. asuinhuoneista viedään matot ulos ja tuuletetaan, imuroidaan lattiat ja pyyhitään kostealla. Tarvittaessa soivat ym. kangaspölysteiset huonekalut imuroidaan.
- Kaikki näkyvä lika vapailta pöytäpinnoilta, liedeltä, liesituulettimesta, oven pielistä ja kaappien ovista pestään.
- Roskat ja lehdet viedään ulos.
- Vessan ja/tai pesutilan lattia, suihkutila, viemäri, peili sekä lavuaari ja wc -istuin pestään.
- Pölyjen pyyhintä vapailta pinnoilta.
- Tuuletus

Palvelusetelijärjestelmän puitteissa toteutettava puhtaanapito tulee toteuttaa palveluntuottajan omilla siivousvälineillä ja -aineilla.

Vähintään 20% - sotainvalideille palveluseteliin sisältyy tarvittaessa myös asiointiapua.



# Liite 4: Omaishoidon sijaishoitajapalvelun, vanhukset ja vammaiset, palvelukuvaus

Omaishoidon palveluseteli on yksi palvelumuodoista, jolla tuetaan omaishoitajien mahdollisuutta vapaaseen, virkistäytymiseen ja asioiden hoitamiseen. Kriteerit täyttävälle omaishoitajalle myönnetään palveluseteli, joilla hän voi ostaa palvelun haluamaltaan Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveyskeskuksen hyväksymältä palveluntuottajalta. Asiakkaalle annetaan palvelusetelipäätöksen yhteydessä lista kunnan hyväksymistä palveluntuottajista ja setelit päätöksen voimassaoloajalle.

Palveluseteli on kuukausikohtainen, 4 tuntia kerrallaan. Kaksi seteliä on mahdollisuus yhdistää, jolloin sijaishoitoa on n. 8 tuntia kotona. Palveluseteliä voidaan myöntää ½ vuodeksi kerrallaan. (6 seteliä)

Omaishoidon palveluseteli ei sisällä siivousta vaan sijaishoitajan pääasiallisena tehtävänä on olla omaishoidettavan apuna, tukena ja seurana mahdollistaen omaishoitajan poissaolon sovitun tuntimäärän ajaksi. Pienimuotoinen kodin puhtaanapitotyö ja ruoan laitto on mahdollista, jos se tehdään pääsääntöisesti yhdessä omaishoidettavan kanssa.

Sijaishoitajalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä tai vähintään henkilökohtaisen avustajan koulutusta.

Vammaisten henkilöiden omaishoidon sijaishoitajapalvelu voi koskea myös alaikäisiä henkilöitä, jolloin palveluntuottaja on velvollinen esittämään hyväksyttävän rikosrekisteriotteen tai tarkistamaan henkilökuntansa rikosrekisteriotteet.

Sama koskee jo palveluseteliyrittäjä-rekisterissä olevaa palveluntuottajaa, joka haluaa laajentaa toimintaansa koskemaan myös vammaispalvelua. Lisäksi palveluntuottajan tulee antaa uusi ilmoitus sosiaali- ja terveyslautakunnalle toiminnan olennaisen muutoksen takia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun konkreettisista yksityiskohdista keskenään. Sopimisen puitteina tulee kuitenkin olla sosiaali- ja terveyskeskuksen ja palveluntuottajan välinen sopimus palvelun tuottamisen ehdoista sekä asiakkaalle annettu viranhaltijapäätös. Omaishoidon palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Omaishoidon palveluseteliä voi käyttää vain edellä määritellyn sijaishoidon ostamiseen.

Setelin arvon määrää sosiaali- ja terveyslautakunta vuosittain asiakasmaksuja tarkistettaessa. Asiakkaan omarahoitteiseksi osuudeksi jää loppuosuus palveluntuottajan ilmoittamasta tuntihinnasta. Tällöin asiakkaan omavastuuosuus vaihtelee palveluntuottajien palvelustaan perimän hinnan mukaan.

Palveluseteli on palvelusetelijärjestelmän mukaisesti käytettynä asiakkaalle verovapaa. Tuloverolain mukaan (HE 49/2003) asiakkaalle ei voida myöntää kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuuosuudesta aiheutuneisiin kustannuksiin. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, kyse ei tältä osin ole samasta työsuorituksesta ja kotitalousvähennys voidaan myöntää.

Sosiaali- ja terveyskeskus maksaa korvausta palveluntuottajalle vain osoittamiensa henkilöiden käyttämistä palveluista. Sosiaali- ja terveyskeskukselle toimitettavan laskun liitteenä palveluntuottajan tulee toimittaa asiakkailta saamansa palvelusetelit. Palveluntuottajalle maksetaan korvaus vain sellaisten palvelusetelien perusteella, joiden palvelutapahtumatosite -osio on asianmukaisesti täytetty. Asiakkaan omavastuuosuuden ja lisäpalveluista perittävän maksun tuottaja laskuttaa suoraan

asiakkaalta.