



Omaishoidon tuki

Yleisen osan liite Palvelukohtainen sääntökirja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023

Palvelujen järjestämisen lautakunta 19.04.2023 § 40

Sisällys

Omaishoidon tuki	1
1 Soveltamisala	1
2 Asiakkaat.....	1
3 Palveluseteli.....	2
4 Sisältö.....	4
5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet	5
6 Laskutus.....	8
7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....	10

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (jäljempänä hyvinvointialue) järjestää kotiin vietäviä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun sisältyy omaishoidon tuki omaishoidon vapaan ajaksi. Hyvinvointialue velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon palvelusetelin tavoitteena on tukea asiakkaan kotona asumista sekä tukea omaishoitajaa omaisen/läheisen hoitotyössä.

Omaishoidon tuen avulla vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoito ja huolenpito voidaan järjestää kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki on lakisääteinen harkinnanvarainen sosiaalipalvelu, joka on osa sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaisuutta.

Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Hoitopalkkion taso määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntäminen perustuu hyvinvointialueen viranhaltijoiden harkintaan.

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) 3 §:n mukaan hyvinvointialue voi myöntää omaishoidon tukea, jos kaikki seuraavat edellytykset toteutuvat:

- 1) henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee kotiloissa hoitoa tai huolenpitoa;
- 2) hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö on valmis vastaamaan hoidosta ja huolenpidosta tarpeellisten palvelujen avulla;
- 3) hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia;
- 4) omaishoito yhdessä muiden tarvittavien sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa on hoidettavan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävä;
- 5) hoidettavan koti on terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva; ja
- 6) tuen myöntämisen arvioidaan olevan hoidettavan edun mukaista.

2 Asiakkaat

Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden omaishoidon tuen tarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös omaishoidon tuesta tai joille on myönnetty Sosiaalihuoltolain 27 b § mukaisia vapaita. Asiakkaalla tai hänen läheisellään tulee olla omaishoidon tuen

tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Omaishoidon tukea myönnetään kaikenikäisille sairaille tai vammaisille henkilöille, joiden läheinen toimii hoitajana ja asiakkaalla on runsas avun tarve henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana. Palvelunkäyttäjiä voivat olla esimerkiksi pitkäaikais-sairaata henkilöt, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt sekä henkilöt, joilla on erilaisia kognitiivisia-, neuropsykiatrisia- tai mielenterveyden häiriöitä.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa sekä kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Omaishoidettavilla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi myös esimerkiksi perhehoitona, lyhytaikaisena huolenpitona asumispalveluyksikössä ja sijaishoitajan toteuttamana hoitona. Omaishoidon tuen asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämistavan mukaisia omaishoidon vapaita. Omaishoidon tuen lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu omaishoidon vapaan palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia palveluseteliportaalissa sekä listalta.

3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Omaishoidon palvelusetelin myöntää hyvinvointialueen viranhaltija. Viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen, omaishoitajan kyvyn toimia omaishoitajana ja hoitoympäristön sekä

tekee tarvittavat palvelupäätökset. Päätöksessä määritellään palvelusetelin arvo, voimassaoloaika sekä palvelusetelillä hankittavan palvelun sisältö.

Palveluseteli myönnetään omaishoidettavan nimellä. Asiakas voi itse tarkistaa palvelusetelin käytävissä olevan saldon ja käyttötapaukset palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluseteliportaalista jo palvelusta sovittaessa.

Päätökset vapaista ja niiden muodoista tehdään aina yksilöllisesti harkinnan mukaan, yhdessä omaishoitoperheen kanssa. Omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien lukumäärä on määritelty omaishoitajan kanssa tehdystä toimeksiantosopimuksessa.

Jos omaishoitajan vapaa päätetään järjestää palvelusetelillä, tekee viranhaltija asiakkaalle palvelusetelipäätöksen ja antaa tiedot valittavissa olevista omaishoidon vapaan palvelusetelituottajista ja palvelusetelijärjestelmästä. Palveluseteli ja sen sisältämä arvo kirjataan palvelusetelijärjestelmään.

3.3 Palvelusetelin arvo

Palveluseteli myönnetään kotiin annettaviin palveluihin, kuten kotipalvelu, kotisairaanhoido ja tukipalvelut (mm. siivous, vaatehuolto, piha- ja puutarhatyöt, asiointi, saattajapalvelu, virkistys). Palveluseteliä ei myönnetä mm. kampaamopalveluihin, hierontaan, jalkahoitoon ja vastaaviin hyvinvointipalveluihin.

Yksi palveluseteli vastaa yhtä vapaapäivää. Palveluseteli on käytävissä kuluvan kuukauden aikana. Palveluseteleitä ei voi säästää seuraavalle kuukaudelle.

Palvelusetelin arvo määräytyy sen mukaan, kuinka monta vapaapäivää omaishoitajalle on määritelty omaishoitajan kanssa tehdyssä sopimuksessa.

Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaika.

Asiakkaalle muodostuu omavastuuosuus hyvinvointialueen korvaaman palvelusetelin arvon ylimenevästä määrästä, jotka on ilmoitettu palvelusetelijärjestelmän hinnastoon.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksihakeutusvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palvelusetelijärjestelmän (www.palse.fi) kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi.

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

3.4 Palvelusetelin käytön prosessi

Omaishoidon tuki myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevalla päätöksellä. Palveluseteli myönnetään erillisellä päätöksellä. Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä.

Palvelusetelin saanut asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan hyvinvointialueen hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat muun muassa tiedot sairauksista ja valvonnan tarpeesta, jotka vaikuttavat olennaisesti omaishoidon tuen vapaan toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kotiin vietävässä palvelussa työntekijä on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.

4 Sisältö

Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista omaishoidon hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen, ylläpitämisen ja kuntoutuksen sekä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoitotyössä. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuntoutusta, hoidon ohjausta ja neuvontaa sekä siivousta ja vaatehuoltoa, piha- ja puutarhatyöt, asiointi, saattajapalvelua tai virkistystä.

Kotiin vietävät palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista. Vapaan aikainen hoito kohdistuu pääsääntöisesti vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin. Palveluntuottajan ja huoltajan yhteisellä sopimuksella voidaan palvelun aikana myös hoitaa perheen muita lapsia edellyttäen, ettei omaishoidettavan hoito, huolenpito ja valvonta vaarannu.

Alla oleva palvelukuvaus sisältää tehtäviä, joita ko. palveluja annettaessa voidaan toteuttaa. Kaikkia palvelukuvaukseen kuuluvia tehtäviä ei välttämättä suoriteta, vaan palvelu perustuu aina asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyyn tarpeeseen.

- a) ajankohdasta ja päivän työtehtävistä sopiminen asiakkaan ja omaishoitajan kanssa
- b) asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esim. riisuminen ja pukeminen, pesytyminen, ym. hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, asennon muutokset, liikkumisessa avustaminen
- c) ravitsemuksesta huolehtiminen ja ohjaus, tarvittaessa ruuan valmistaminen
- d) terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeen mukainen hoito ja hoitoonohjaus
- e) omaishoitajan ohjaaminen / avustaminen terveydenhuollon palveluissa
- f) viriketoiminta ja ulkoilu toimintakykyä tukevalla työotteella
- g) hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytössä ohjaaminen ja tarvittaessa apuvälineiden puhdistus

- h) tarvittaessa asiointi- ja saattoapu kodin ulkopuolelle
- i) tarvittaessa siivousta ja vaatehuoltoa, piha- ja puutarhatöitä.
- j) tarvittaessa ohjaus ja avustaminen kodinhoidollisissa tehtävissä.
- k) lääkehoidon seuranta ja arviointi: lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkkeiden käsittelyyn liittyvien vaatimusten täyttämistä)
- l) tarvittaessa omaishoidettavan seurannoista (esim. RR, verensokeri) huolehtiminen kotimittareita käyttäen.
- m) asiakkaan tarpeista lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa
- n) asiakkaan sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen
- o) yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- p) asiakkaan avustamista häntä koskevien etuuksien hakemisessa
- q) omaishoitajan ja omaishoidettavan henkinen tukeminen ja keskustelu

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan tai omaishoitajan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista päätöksen tehneelle viranhaltijalle. Tällöin palveluohjauksen viranhaltija arvioi omaishoidontuen tarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä omaishoitoperheen kanssa.

Omaishoidettavan kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoitoympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata omaishoitoperhettä välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta viranhaltijalle.

Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluita tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus muodosta palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluita.

5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

5.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisellä hyvinvointialueella. Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Pelkästään siivousta, piha- ja puutarhatöitä sekä asiointia tarjoavan palveluntuottajan tulee olla hyväksytty hyvinvointialueen Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajan ja palveluntuottajan tulee olla hyväksytty hyvinvointialueen yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

5.2 Henkilöstö

Sairaanhoidollisia tehtäviä ja toimenpiteitä suorittavalta palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaista lähihoitajan pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystalouden koulutus.

Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma. Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstön jäsenellä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksen mukainen lääkehoitoon liittyvä osaaminen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on hyvinvointialueen vaatima lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (2021:6).

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveystalouden perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveystalouden tutkintoa. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveystalouden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottaja huolehtii, että asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta

hyvinvointialueen toiminnalta. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja tutkintoja (esim. lähihoitaja, sairaanhoitaja).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan ja hänen perheensä kanssa.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää henkilöstöluetteloa, joka toimitetaan hakemuksen yhteydessä sekä erikseen pyydettyä. Henkilöstöluettelosta tulee ilmetä:

- nimi ja koulutus (sekä laillistetun ammattihenkilön Valvira-rekisteröinti numero)
- rikostaustaohteen tarkastuspäivämäärä (koskee niitä palveluja, joissa henkilöstö työskentelee lasten kanssa)
- voimassa oleva lääkehoitolupa (koskee niitä palveluja, joissa henkilöstö toteuttaa lääkehoitoa)
- kielitaito

Henkilöstön perehdytys

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja -tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan on perehdytysvastuu asiakkaan avustamiseen liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osaa toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Kotiin vietävässä palvelussa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

Palveluntuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojavarusteiden asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman alueen sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

5.3 Laadunvalvonta

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM 2020:29). Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyökokouksiin.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

5.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

5.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä viranhaltijaan mahdollisen hoidon järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on

enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi-portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue
PL 936
00074 CGI

OVT-tunnus: 003732213393

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Palveluntuottajat, joilla ei itsellään ole käytössä sähköiseen laskutukseen soveltuvaa ohjelmistoa, voivat luoda laskunsa aitoina verkkolaskuina CGI:n toimittajaportaalien avulla. Toimittajaportaalisiin voi liittyä lähettämällä pyynnön sähköpostiosoitteeseen talous@itauusimaa.fi. Viestissä tulee olla yrityksen nimi, y-tunnus ja vastuuhenkilön sähköpostiosoite. Sähköpostiosoitteen tulee olla henkilökohtainen.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
 - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Itä-Uudenmaan hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelut tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

7 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
6. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
7. Potilasvakuutuslaki (948/2019)
8. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
9. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Tietosuojalaki (1050/2018)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
22. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
23. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
24. Vammaispalvelulaki
25. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)