



Muhoksen kunta

Palveluseteli sääntökirja 10/2019

Määritelmät

Tätä sääntökirjaa noudatetaan silloin, kun kunta järjestää sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämiä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä. Sosiaali- ja terveyslautakunta seuraavat päätökset koskevat palveluseteliä 2.4.2012 § 40, 29.8.2012 § 75 ja 27.8.-2014 § 72.

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan päättämään sosiaali- ja terveyspalveluun oikeutetulle kunnan asukkaalle myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti.

Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 19 §, 20 §, 21 § ja 23§ ja terveydenhuoltolaki 25 §). Kotipalveluna järjestetään henkilökohtaista huolenpitoa ja tukipalveluina siivous- ja kauppa-asiointi.

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja -palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, mikä tarkoittaa sitä, että yksilöllä on oikeus palveluun kunnan varaamien määrärahojen rajoissa. Palvelua voidaan tällöin kohdentaa esimerkiksi niitä kaikkein eniten tarvitseville.

Tehostetulla palveluasumisella tarkoitetaan palveluasumista, jossa on mahdollisuus järjestää kodinomainen asuminen paljon apua, hoivaa ja valvontaa tarvitseville henkilöille. Tehostetun palveluasumisen yksiköissä asukkailla on oma huone tai asunto ja lisäksi yhteisiä tiloja. Henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden.

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.

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 säädetyllä tavalla.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä

terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajat ja merkitsee ne ylläpitämäänsä rekisteriin.

Lisäpalveluilla tarkoitetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Asiakkaan asema

Kunta voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää säännölliseen ja tilapäiseen kotihoidon, omaishoidon tai tehostetun palveluasumisen pääsyy kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. 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 (esimerkiksi työeläkkeeseen) ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kun asiakas on valinnut palvelusetelin, hänen tulee ottaa yhteyttä kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet.

Asiakas antaa palveluntuottajalle kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen sekä sen liitteenä olevan palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Asiakas maksaa palvelun palvelusetelin ylittävältä osalta (omavastuuosuuden) sekä hankkimiensa lisäpalveluiden maksut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan kunnan muihin palveluihin.

Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee olla merkitty Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviranomaisen, asianomaiseen aluehallintoviranomaisen tai kunnan ylläpitämään rekisteriin palvelusta riippuen.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (STM opas 2005:32 ja THL 14/2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lisäksi sen henkilöstöllä tulee olla tarvittavat valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjasta ilmenevät tiedot ja selvitykset. Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajalla tulee olla valmius verkkolaskutukseen. Palveluntuottaja voi hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa myös virka-ajan ulkopuolella.

Palveluntuottajan on informoitava palveluseteliä käyttävää asiakastaan siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää peruuttamatta sovitun palvelun tai ei ole paikalla sovitusti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon, omaishoidon vapaan tai tehostetun palveluasumisen palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot, ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettuun luetteloon.

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on toimittanut kaikki hyväksyntään liittyvät asiapaperit.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat. Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelinarvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa palvelujen laatusuosituksiin. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii tarvittavat asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaisissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista.

Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Muhoksen kunnan henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Tehostetun palveluasumisen asumisyksiköissä tai kotihoidossa työskentelevän henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) säädettyjen lakien mukaan. Henkilöstömitoituksen tulee olla toimiluvan tai ilmoituksen mukainen ja noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja).

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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus. Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla luvan ja lainsäädännön mukainen kelpoisuus. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on

rekisteröitynyt valtakunnallisiin Terhikki tai Suosikki -rekistereihin.

Suosittelun henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Vakituisen henkilökunnan poissaolojen aikana mitoitusvaatimus tulee täyttyä. Henkilöstö on myös jaettava työvuoroihin siten, että asiakkaiden mahdollisuus normaaliin elämään ja tarvittavaan hoitoon turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Oppisopimuskoulutuksessa olevien henkilöiden osalta noudatetaan voimassa olevaa Laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (Stm julkaisuja). Mikäli yksikössä toimii muuta hoitotyöhön osallistuvaa henkilöstöä kuten hoito- ja laitospulaisia, joilla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista peruskoulutusta tai hoiva-avustajia, heidät sisällytetään henkilöstömitoitukseen vain siltä osin, kuin heidän työnsä sisältää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten avustamista ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa ja wckäynneillä.

Hoito- ja laitospulaiset tai hoiva-avustajat eivät kuitenkaan voi olla yksin työvuorossa eivätkä saa vastata lääkityksistä. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellyt sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Yksikön vastuhenkilö, lähiesimiehet, avustava henkilökunta ja kuntoutushenkilökunta huomioidaan henkilöstömitoitukseen vain sillä osuudella kuin he osallistuvat välittömään asiakaskohtaiseen hoitotyöhön.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Jos esimerkiksi kodinhoitaja on osallistunut lääkehoidon koulutukseen sekä osoittanut näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Palvelusetelillä tuotettavat palvelut

Säännöllinen ja tilapäinen kotihoito, kotipalvelu sekä tukipalvelut

Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon sekä tukipalveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä,

psykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Hoivaan ja huolenpitoon sisältyvät työtehtävät määräytyvät asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan ja toistuvat vähintään kerran viikossa välein. Arviointi tehdään yhteisellä kotikäynnillä kunnan kotihoidon henkilöstön kanssa. Palvelun sisältö on määritelty tarkemmin palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Palveluun sisältyy tarvittaessa: henkilökohtainen hoiva; henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät tehtävät/ kylvetyspalvelu; avustaminen riisuutumisessa, peseytymisessä ja pukeutumisessa; hiusten ja koko vartalon pesussa avustaminen; ihon kunnosta huolehtiminen, tarvittaessa rasvaus; varpaiden ja kynsien hoidosta huolehtiminen; parranajo; hiusten kuivaus ja laittaminen; ravitsemuksesta huolehtiminen; kodinhoidolliset tehtävät; asiakkaan turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat; henkisen ja fyysisen vireyden ylläpito ja huolehtiminen; lääkehoidon toteutus ja seuranta lääkärin määräysten mukaisesti; terveyden edistämisen ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta; pyykkihuoltoon liittyviä tehtäviä; kodin perussiisteyden ylläpitoon liittyvät tehtävät; yhteistyö ja neuvonta asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen sekä yöhoito. (Ks. Kotihoito: palvelukuvaus ja kriteerit)

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidon tarve muuttuu ja vähintään puolen vuoden välein.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia: asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Kotihoidossa asiakkaan sairaanhoidollisesta toteuttamisesta vastaa kotihoidon lääkäri, terveysaseman lääkäri tai muu lääkäri. Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu siten, että kun asiakas tarvitsee sekä kodinhoidollista että sairaanhoidollista apua, asiakas saa molemmat palvelut samalla käynnillä.

Asiakkaalle tulee nimetä omahoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen. Omahoitaja on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti. Apuvälineet hankitaan yksilöllisen tarpeen mukaan alueellisesta apuvälinekeskuksesta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuen ja asumistuen). Asiakkaan raha-asioista vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa. Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta.

Tukipalveluilla täydennetään kotihoidon antamaa henkilökohtaista huolenpitoa.

Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa siivousta kerran kuukaudessa. Siivous tapahtuu asiakkaan omilla välineillä, mikäli toisin ei ole sovittu. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pintojen puhdistus (sis. tasot, peilit, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden nihkeä/kosteapyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vienti. Siivoukseen sisältyy vuodevaatteiden tuuletus ja liinavaatteiden vaihtaminen.

Kauppa- asiointipalvelu

Kauppa- asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ruoka – ja päivittäistavaroiden toimittamista asiakkaalle. Palvelu tuotetaan kerran viikossa. Asiointipalvelu sisältää kauppalistan ja –kassin noutamisen asiakkaan luota, kaupassa tavaroiden keräämisen ja kauppakassin toimittamisen asiakkaan kotiin, tarvittaessa tavaroiden laittamisen kaappeihin saakka. Tarvittaessa avustetaan myös kauppalistan teossa. Kauppa-asiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata paikalliseen päivittäistavarakauppaan tili, jolle ostokset haetaan. Käteistä rahaa ei asiointissa käsitellä. Asiointipalvelu sisältää myös liikkumista tukevien palveluiden saattaja-avun.

Liikkumista tukevat palvelut (SHL 23§)

Palveluun sisältyy asiakkaan mukaan lähteminen ja henkilökohtainen saattaminen lääkärin tai muun asiantuntijan luo. Palvelusta sovittava aina erikseen joko asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa.

Vaatehuolto

Palveluun sisältyy tavanomainen vaatehuolto (likaisten pyykkien kerääminen, pyykinpesun järjestäminen, puhtaan pyykin jakaminen, silitys, mankelointi jne.) sekä liinavaatehuolto. Palvelu suoritetaan joko asiakkaan kotona tai toimitetaan pyykit (liinavaatteet, käyttövaatteet) päiväkeskukseen (os. Töllintie 3) pestäväksi ja noudetaan sieltä sovituksessa määräajassa. Erikoispesua vaativien tekstiilien huollosta sovitaan erikseen.

Tällä hetkellä palvelusetelillä tuotettavat tukipalvelut ovat: siivouspalvelu, kauppa-asiointipalvelu ja liikkumista tukevat palvelut

Omaishoidontuki

Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja -palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, mikä tarkoittaa sitä, että yksilöllä on oikeus palveluun kunnan varaaminen määrärahojen rajoissa. Palvelua voidaan tällöin kohdentaa esimerkiksi niitä kaikkein eniten tarvitseville.

Laki omaishoidon tuesta (937/2005) määrittelee tuen myöntämisedellytykset seuraavasti: Kunta voi myöntää omaishoidon tukea, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee kotioloissa hoitoa tai muuta huolenpitoa; hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö on valmis vastaamaan hoidosta ja huolenpidosta tarpeellisten

palveluiden avulla; hoitajan terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia; omaishoito yhdessä muiden tarvittavien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kanssa on hoidettavan hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden kannalta riittävää; hoidettavan koti on terveydellisistä ja muilta olosuhteiltaan siellä annettavalle hoidolle sopiva ja tuen myöntäminen arvioidaan olevan hoidettavan edun mukaista.

Omaishoidontuen vapaan järjestämisellä tarkoitetaan vapaita, joita omaishoitajalla on oikeus pitää kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Vapaa koskee niitä hoitajia, joilla on omaishoidon tuesta sopimus kunnan kanssa ja jotka ovat oikeutettuja lakisääteiseen vapaaseen. Omaishoitajan vapaan toteuttamiseksi kunta pyrkii järjestämään asiakkaan sijaishoidon. Ympäri vuorokautinen hoito tapahtuu mm. tehostetuissa palveluasumisissa yksiköissä.

Palvelusetelitä voidaan käyttää myös sijaishoitajan palkkaamiseksi kotiin niin moneksi tunniksi kuin asiakkaan valitsema palveluntuottaja palvelua antaa tai tukipalveluiden hankintaan. Kotiin annettava palvelusetelillä järjestettävä palvelu sisältää omaishoidon tuen asiakkaille kotiin annettavan hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Kotona annettavaan hoitoon kuuluvat henkilökohtainen hoiva ja huolenpito, terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät asiat, liikkumisessa avustaminen sekä vaatehuoltoon liittyvät asiat. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa. Palveluseteli on vaihtoehto niille asiakkaille, jotka eivät pidä lakisääteistä vapaata täysinä vuorokausina.

Tehostettu palveluasuminen

Tehostetun palveluasumisen tarkoituksena on turvata yksilöllinen ja kodinomainen asuminen niille henkilöille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa ympäri vuorokauden, eivätkä enää selviydy kotiin annettavien palveluiden turvin omassa kodissaan. Tehostetut asumispalvelut tarjoavat kodinomaista asumista elämän loppuun asti. Palvelun tavoitteena on oikea-aikainen, asiakaslähtöinen ja yksilöllinen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön antama hoito, huolenpito ja palvelu. Hoivan, huolenpidon ja/tai sairaanhoidon tarve on toistuvaa, pääasiassa ympärivuorokautista.

Tehostettu palveluasuminen on palvelukokonaisuus, joka kattaa myös seuraavat osa-alueet asiakkaan arjessa, asiakkaan hoidon ja hoivan suunnittelu, koordinointi ja toteutus, asiakkaan ja hänen läheisten tarvitseman ohjauksen ja neuvonnan toteutus, syöminen, juominen ja lääkehoito, peseytyminen, pukeutuminen ja asiakkaan erityistoiminnot, toiminnallisuus ja aktiviteetit, nukkuminen ja lepo, siivous- ja vaatehuoltopalvelut, asiakkaan arjen asiointi. (Ks. Tehostettu palveluasuminen, palvelukuvaus ja kriteerit)

Lähtökohtaisesti asiakas asuu asumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Tavoitteena on, että asiakas voi asua yksikössä riittävän avun ja tuen turvin, jollei hoito vaadi jatkuvaa lääketieteellistä seurantaa tai jatkuvasti erityisiä sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Palvelu perustuu asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja siinä tuetaan heidän omia voimavaroja. Asiakkailta on mahdollisuus elää tottumallaan elämänrytmillä ja hän voi osallistua turvallisesti ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan omassa asumisyhteisössään omien yksilöllisten voimavarojensa mukaan.

Asiakkaina ovat pääsääntöisesti henkilöt, jotka eivät enää voi asua omassa kodissaan

sinne annettavan tehostetun kotihoidon palvelujen turvin ja joiden toimintakyky on alentunut fyysisistä, psyykkisistä, sosiaalisista tai kognitiivisista syistä ja jotka tarvitsevat ympärivuorokautista hoitoa, hoivaa, turvallisuutta, valvontaa ja tukea. Henkilökuntaa tulee olla paikalla 24 h/vrk.

Asiakkaan tulee täyttää hoitoon pääsulle asetut kriteerit. Kts. liite 1.

Saattohoidossa olevasta asiakkaasta palvelusetelituottajalla on mahdollisuus periä korotettua hintaa. Palveluntuottaja tekee tarjouksen saattohoidon hinnasta, josta josta tehdään erillinen päätös. Palveluntuottaja voi laskuttaa saattohoidosta kuntaa erikseen sovitun lisähinnan mukaisesti. Saattohoito ei vaikuta asiakkaan omavastuusuuteen.

Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää kunnan kotihoitoon, omaishoidon tukeen ja tehostettuun palveluasumiseen pääsyn kriteerit. Kunnan työntekijä on tehnyt asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sekä laatinut palveluja hoitosuunnitelman, jossa on määritelty palvelun sisältö ja määrä. Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa ja hoidossa. Kohderyhmänä ovat säännöllisen kotihoidon asiakkaat, sekä sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, joiden kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ja palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Jos kyseessä on sairaalasta kotiutuva asiakas, palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti eli palvelu käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palvelusetelit voidaan myöntää enintään vuodeksi kerrallaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelman puolivuositaisen tarkistuksen yhteydessä arvioidaan palvelusetelien tarve ja käydään läpi hoitopalaute. Arviointi tehdään yhteistyössä kunnan työntekijän kanssa. Jos palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Tilapäinen ja säännöllinen kotihoito, kotipalvelu ja tukipalvelut

Kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Palvelusetelin arvon vähimmäismäärät ovat indeksisidonnaisia. Säännöllisessä kotihoidossa sekä tilapäisessä kotisairaanhoidossa ja kotipalvelussa palveluseteli määräytyy siten, että säännöllinen kotihoito tulosidonnaisena palveluna on setelillä enintään 27 €/tunti ja tilapäinen kotihoito enintään 37,00 €/tunti. Alin palvelusetelin arvo 7,00 €/tunti. Johtuen työvoimakustannusten erilaisuudesta eri vuorokauden ja viikon aikoina palvelusetelin lopullinen arvoa tarkistetaan seuraavilla kertoimilla:

- arkisin klo 7-18 kerroin 1,0
- arkisin klo 18–22 kerroin 1,15
- lauantaisin klo 7-18 kerroin 1,2
- lauantai ja arkipyhän aatto klo 18–22 kerroin 2,0
- arkipyhät ja sunnuntait klo 7-22 kerroin 2,0.

Omaishoidontuki

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme (3) vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Vapaa koskee niitä hoitajia, joilla on omaishoidon tuesta sopimus Muhoksen kunnan kanssa ja jotka ovat oikeutettuja lakisääteiseen vapaaseen. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelillä voidaan tuottaa myös tehostettua palveluasumista. Omaishoidonvapaissa tehostetun palveluasumisen palvelusetelin arvo on 120 €/vapaapäivä.

Omaishoitajavapaan aikainen hoito järjestetään lyhytaikaisena hoitona kunnan omissa tehostetun palveluasumisen yksiköissä, sopimuksen mukaisena ostopalveluna yksityisiltä palveluntuottajilta, tilapäisenä perhehoitona tai palvelusetelillä tuotettuna. Omaishoitaja voi pääsääntöisesti pitää lakisääteiset vapaat kuukausittain tai säästää ja pitää kerralla useampia päiviä vapaata. Kaikki lakisääteiset vapaat on kuitenkin pidettävä saman kalenterivuoden aikana.

Omaishoidon vapaan palveluseteli on vaihtoehto niille asiakkaille, jotka eivät pidä lakisääteistä vapaata täysinä vuorokausina. Palveluseteliä voidaan käyttää sijaishoitajan palkkaamiseksi kotiin niin moneksi tunniksi kuin asiakkaan valitsema palveluntuottaja antaa palvelua, kotiin menevää hoivaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti 3 vrk/kk. Kotiin menevä palvelu voi sisältää myös tukipalvelutehtäviä (siivous, asiointi, ulkoilu).

Omaishoidon vapaan palvelusetelin arvo on 120 €/vapaapäivä. Asiakkaalla on mahdollisuus hankkia vapaan korvaavia palveluja useammalta yrittäjältä. Asiakkaan vastuulla on, että kustannukset eivät ylitä palvelusetelin (120 €) arvoa. Asiakas voi halutessaan täydentää palvelusetelillä saatavaa palvelua omarahoitteisesti.

Tehostettu palveluasuminen

Kuntaa määrittelee palvelusetelin arvon. Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja setelin arvoon vaikuttavat asiakkaan nettotulot. Sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Kunnan tulee saada asiakkaalta tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämistä varten. Asiakkaan palvelusetelin maksimi-arvo on 100 €/vrk ja minimiarvo on 60€/vrk. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon tulee olla asiakkaalle kohtuullinen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on annettava päätös asiakkaalle.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteliä laskettaessa tuloiksi huomioidaan: (1) asiakkaan säännölliset tulot (eläke), (2) omaisuudesta saatavat tulot kuten vuokra-, korko- ja/tai osinkotulot ja (3) mikäli asiakkaalla on oma asunto jäljellä, vuokratulona huomioidaan nettovuokratulo. Vuokratulot huomioidaan siten, että vuokratuloista vähennetään yhtiövastike/kiinteistöön kohdentuvat pakolliset kustannukset (esim. kiinteistövero, lämmitys, kiinteistövakuutus, jätemaksut, tiehoitomaksu, nuohousmaksu sekä vesi- ja jätevesimaksu), eli menot, joista vuokranantaja vastaa. Edellä mainittujen lisäksi vuokratulosta vähennetään pääomaverot.

Tuloiksi ei huomioida asumistukea, rintamalisää ja eläkkeensaajan hoitotukea. Menoiksi ei huomioida oman asunnon ylläpitoon liittyviä menoja, asumis- tai muita velkoja. Ulosotot huomioidaan vähennyksenä silloin, kun ulosmittaus otetaan suoraan tuloista. Jäljelle jäävä bruttoeläke ulosmittauksen jälkeen huomioidaan tulona palvelusetelin arvoa määrittäessä.

Palvelusetelin arvon määrittämistä varten asiakkaan tulee toimittaa Muhoksen kunnan vanhuspalveluihin tuloksetyyslomake palveluihin hakeutumisvaiheessa.

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli lasketaan seuraavasti:

Palvelusetelin maksimiarvosta vähennetään maksuasetuksessa määritellyn maksuprosentin (%) osoittama euromäärä tulorajan (€) ylittävästä kuukausitulon osasta: $100€ - (((\text{nettotulot-€}) * \%) * 12 \text{ kk}) / 365 \text{ vrk} = \text{palvelusetelin arvo vuorokaudessa}$

Mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne muuttuu oleellisesti eikä hän suoriudu omavastuuosuudestaan, arvioidaan hänen tilanteensa uudelleen mm. palvelusetelin arvon uudelleen määrittely ja/tai soveltuvan palveluyksikön valinta. Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvosta ja arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle.

Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi suursiivousta, ikkunoiden pesua, vaatehuoltoa tai ruuan valmistusta.

Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen. Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muun muassa raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta.

Palvelukerran peruutus

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovittua avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai

heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. 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 ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palveluasoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan asiakkaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksien 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 viivästyksen 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 lisäänty aiheettomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntien seurauksena.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyksistä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin.

Palveluiden laskutus

Kunta maksaa palveluntuottajalle palvelusetelien arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden 10. päivään mennessä. Lisäksi palveluntuottaja toimittaa kunnalle kuukauden 10. päivään mennessä asiakkaan kuittauksella varustetut palveluraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta tuntitietoineen (palvelupäivä, kellonajat ja toimenpiteet). Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Maksuaika on 14 vrk laskun saapumisesta lukien. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Laskuna käytetään verkkolaskua, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

Kunta maksaa 50 prosenttia palvelusetelin arvosta yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta yhden avustuskerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla avustuskerta, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella suorittamaan viimeistään 3 tuntia ennen suunnitellun avustuskerran alkua.

Tehostetun palveluasumisen osalta kunta korvaa asukkaan tilapäisen poissaolon siten, että tilapäinen ennakoimaton poissaolo enintään 14 vrk täysi hinta. Mikäli poissaolo jatkuu, maksu alenee 50%. Tilapäinen poissaolo voi olla enintään yksi kuukausi.

Laskutusoikeus on siten 14 (50%)+ 16 (50%), jonka jälkeen laskutus päättyy.

Mikäli poissaolo jatkuu tätä pidempää, tilaaja ja palveluntuottaja sopivat tapauskohtaisesti miten pitkään paikkaa pidetään varattuna odottamassa asiakasta.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta kyseisen avustuskerran omavastuuosuutta. Kunta ei maksa muista peruuntuneista käynneistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan hoitopalaute kertaluontoisista tai määrätyn ajan kestävästä hoitopalveluista kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Toisin sanoen asiakkaan ei tule allekirjoituksellaan hyväksyä palveluraporttia tältä osin. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, kyseiseen avustuskertaan (avustuskertoihin) liittyvä palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Laskutus tapahtuu 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta joko täysimääräisenä tai heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti, mikäli asiakas jättää sovitun palvelun peruuttamatta tai ei ole paikalla sovitusti. Asiakkaan laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä.

Laadun hallinta ja valvonta

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, joka dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteistietojen ja palveluhinnaston muutos.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen.

Rekisterinpito ja salassapito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenveto) on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy. Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät, muut työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on

välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Muut erityiset määräykset

Tietojenanto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

Hintojen muutos

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat kotihoidon, omaishoidon vapaiden sekä tehostetun palveluasumisen hinnat ovat voimassa vuoden 2019 loppuun asti. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle marraskuun loppuun mennessä. Hintojen tarkastamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos.

Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteli ei voi myöskään olla asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittäisi.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä.

Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta (palveluseteliasiakkuudet ja niiden selvittelyt käynnistetään palveluohjauksen kautta)
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttienperusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai 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 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on päivitetty 9/2019 ja on voimassa toistaiseksi.

Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Laskutusosoite

Muhoksen kunta
Laskutus/ Vanhuspalvelut
PL 39
91501 MUHOS

Verkkolaskuosoite: 003701866463
Operaattori: Basware, BAWCFI22

LIITTEET:**Palveluntuottajan on toimitettava Muhoksen kunnalle seuraavat liitteet:**

- Aluehallintoviraston todistukset (kopiot) kuulumisesta sekä terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin että sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin
- Ennakkoperintärekisteriote
- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä vakuutusmaksuista; potilasvahinkolain mukainen tai muu riittävä vastuuvakuutus
- Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- YEL- vakuustodistus (vuosittain toimitettava)
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen ja tehtäväkuvineen (erillinen lomake)
- Omavalvontasuunnitelma
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma
- Palveluseteliryttäjän toiminta-ajatus ja toimintasuunnitelma
- Palvelun hinnat (hakemuksen ensimmäisellä sivulla)