

SÄÄNTÖKIRJA

Kotona asuvien ikääntyneiden peseytymispalvelun palveluseteli

SISÄLLYS

1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus	2
2. Määritelmät.....	3
3. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu.....	4
4. Sääntökirjan muuttaminen	4
5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet	5
6. Peseytymispalvelu	6
6.1 Peseytymispalvelun sisällön vaatimukset.....	7
6.2 Vaadittava dokumentointi, raportointi ja valvonta	9
7. Palveluseteliprosessi ja asiakkaan asema.....	10
7.1 Peseytymispalvelun tuottaja.....	10
7.1.1 Palvelusetelin arvo.....	11
7.1.2 Palvelusetelin laskutus.....	11
7.2 Peseytymispalvelun käyttäjä.....	12
8. Vaadittavat liitteet	14

1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallituksen päätöksellä 23.5.2017 §178 on kotona asuvien ikääntyneiden hoidon järjestämiseksi otettu käyttöön kotihoidon palveluseteli. Osana kotiin annettavia palveluita on määritetty arvoltaan tasasuuruinen palveluseteli peseytymispalveluun.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä järjestää peseytymispalvelua omana toimintana ja palvelusetelin avulla.

Asiakkaan palvelutarve tulee olla selvitetty vanhuspalvelulain § 15 mukaisesti. Selvitys perustuu asiakkaan yksilöllisen kokonaistilanteen arviointiin, jonka tekee Asiakasohjaus Siirin asiakasohjaaja. Palvelutarve kirjataan palvelusuunnitelmaan ja mahdolliset asiakkaan tarvitsemat ja hänelle myönnetyt palvelut aloitetaan suunnitelman mukaisesti.

Peseytymispalvelun palveluseteli asiakkaat ovat:

- Pääsääntöisesti ikääntyneitä, yksin tai pariskuntana asuvia
- Asiakas asuu omassa kodissaan
- Toimintakyky on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi
- Kotona ei ole peseytymistilaa, peseytymistilaan ei ole asiakkaalla mahdollisuutta kohtuudella päästä tai peseytymistilan käyttö on muuten estynyt

Tässä sääntökirjassa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä asettaa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (palvelusetelilaki, 569/2009) säädetyt edellytykset palveluntuottajaksi hyväksymiselle. Lisäksi sääntökirjan tarkoituksena on määrittää palvelusetelijärjestelmä-prosessissa noudatettavat käytännöt. Tämä palveluseteli-sääntökirja on voimassa 1.12.2018 alkaen toistaiseksi.

Hakeutuessaan palveluseteliyrittäjäksi Päijät-Hämeen hyvinvointikunta- yhtymään palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain 4.4 §:n mukaan kunnan/kuntayhtymän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palvelun-tuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädetyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajana.

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan/kuntayhtymän palveluun oikeutetulle kunnan/kuntayhtymän asukkaalle myöntämää sitoumusta, jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun kunnan/kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon saakka.
- **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden.
- **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan/kuntayhtymän määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
- **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo on kaikille asiakkaille yhtä suuri riippumatta asiakkaan tuloista.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/200) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluseteliryittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

3. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Yhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palvelutuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa (palvelusetelilain 4. 3 §:ssa tarkoitettu luettelo). Kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää peruuttamaan hyväksymisensä (palvelusetelilaki 4.4 §).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä asiakasmaksu, joka määräytyy vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan (palvelusetelilaki 6.3.§). Kuntayhtymän tulee antaa asiakkaalle tieto, mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Kunnan on myös varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa. (palvelusetelilaki 6.4§).

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymää sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta (julkisuuslaki 24.1 § 20-kohta). Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa (b523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä.

4. Sääntökirjan muuttaminen

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ohjeisiin ja ehtoihin. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajille välittömästi kirjallisesti muutosta koskevan päätöksen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

5. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palvelusetelituottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palvelusetelituottajaksi voidaan hyväksyä vain palvelujen tuottaja:

- Palveluntuottaja on merkitty kunnan ylläpitämään kotihoidon tukipalvelu rekisteriin (Avi:n lomake liitteineen: ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta)
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- Palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset
- Palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- Palvelulla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Luettelo vaadituista liitteistä palveluittain on kappaleessa 8.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttämisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP- järjestelmässä. Lisätietoja vaadituista liitteistä on tämän sääntökirjan lopussa.

Edellä mainittujen asioiden ja asiakirjojen lisäksi palveluiden tuottajilta edellytetään seuraavia yleisiä asioita:

- Palveluntuottajalla tulee olla joko sähköinen tai manuaalinen potilastietojärjestelmä. Asiakkaiden peseytymiskäynti, avun tarve, toimintakyky sekä terveydentilaan liittyvät havainnot tulee kirjata käynneittäin.
- Päijät-Hämeen kuntayhtymä määrittää lisäksi tässä sääntökirjassa asiakasryhmäkohtaiset palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset (luvusta 7 eteenpäin). Nämä edellytykset liittyvät keskeisesti asiakasryhmän palvelutarpeisiin.
- Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että palveluntuottajan tiedot PSOP-järjestelmässä ovat ajantasaisia.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakas-/potilastietojen kirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

- Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kuntayhtymän ja/tai Palvelusantran palvelusetelituottajille järjestettyihin koulutuksiin tai seminaareihin (1-2xv)
- Peseytymispalvelun henkilöstö tekee vain koulutuksensa mukaisia työtehtäviä
- Palveluntuottaja sitoutuu pyydettyään toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.
- Palveluntuottaja saa hinnoitella palvelun vapaasti, kuitenkin niin että peseytymispalvelun hinta sisältää kaikki kappaleessa 6.1 mainitut sisällön vähimmäisvaatimukset. Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa siten, että asiakasohjaaja pystyy arvioimaan ennen palvelusetelipäätöksen tekoa asiakkaan omavastuuksi jäävät kustannukset

6. Peseytymispalvelu

Kotihoidon tukipalveluna myönnetyn peseytymispalvelun tavoitteena on mahdollistaa ikääntyneen kotona asuminen. Hoidon toteutuksessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Peseytymispalvelua voidaan myöntää henkilölle, jonka kotona ei ole peseytymismahdollisuuksia, jos pesutiloihin ei pääse kohtuudella kulkemaan (hoitajankaan avustuksella) tai pesutilojen käyttö on kielletty.

Peseytymispalvelun katsotaan kuuluvan sosiaalihuoltolain mukaisiin kotihoidon tukipalveluihin. Peseytymispalvelun tuottaja ei järjestä asiakkaan kulkemista pesupalvelutiloihin kotoa (asiakas maksaa matkan itse).

Palveluja tuottava yritys voi hakeutua ympäri vuoden peseytymispalvelua tarjoavaksi palveluntuottajaksi. Luettelo hyväksytyistä palveluntuottajista yhteys- ja hintatietoineen annetaan päätöksen mukana palveluun oikeutetulle ikäihmiselle. Ikäihminen valitsee palveluntuottajan, jolta hän haluaa hankkia tarvitsemansa peseytymispalvelun tästä luettelosta. Hakeutuessaan palvelusetelituottajaksi palveluntuottaja sitoutuu hakemuksen mukaisiin ehtoihin.

Peseytymispalvelua tuottavan toimijan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukaiset vaatimukset ja olla merkitty kunnan ylläpitämään kotihoidon tukipalvelu rekisteriin (AVI:n lomake liitteineen: ilmoitus yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta). Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Palveluntuottaja sitoutuu hakeutumaan PalveluSantran ylläpitämään palvelujen tuottajien rekisteriin ja suorittamaan PalveluSantran perimän vuosittaisen markkinointi- ja koulutusmaksun. PalveluSantra järjestää 1-2xv palveluntuottajille koulutustilaisuuksia, joihin palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan.

Palveluntuottajan tulee hinnoitella palvelunsa niin selkeästi, että asiakas ja neuvontaa antavat työntekijät pystyvät arvioimaan palvelun kokonaiskustannukset. Laskutuksessa palveluntuottaja sitoutuu käyttämään Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa PSOP- järjestelmää. Lisäksi palveluntuottaja noudattaa verohallinnon antamia ohjeita sosiaalihuoltopalvelujen arvonnäkökulmasta ja tuottaa palvelusetelipalvelut ilman arvonnäkökulmaa arvonnäkökulmalain 38 §:n nojalla (1501/1993). Palveluntuottaja hyväksyy että tiedot julkaistaan valtakunnallisessa palveluntuottajaportalissa www.palveluseteli.fi.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä ammattitaito ja koulutus (esim. hoiva-avustajan tai lähihoitajan koulutus) työtehtävien suorittamiseen. Lisäksi palvelua antavalla henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito. Mikäli peseytymispalvelussa on useita henkilöitä (3 kpl ->) saman päivän aikana asiakkaana, tulee tälle päivälle olla varattu työntekijä, joka ei ole laskettu palvelutalon asiakkaiden hoitotyön mitoitukseen.

6.1 Peseytymispalvelun sisällön vaatimukset

Peseytymispalvelua tuotetaan erillisissä tiloissa, joissa on asianmukaiset pukutilat, wc, peseytymistila ja sauna. Pesutilojen käyttö peseytymispalvelu asiakkaan toimesta ei saa häiritä asumispalveluyksikön asiakkaiden arkea. Lisäksi tilojen lähetyillä tulee olla mahdollisuus lepäämiseen.

Palveluun kuuluu asiakkaan:

- avustaminen kyydistä ja kyytiin
- avustaminen riisuutumisessa/pukemisessa
- peseytymisessä avustaminen asiakkaan voimavarat ja omatoimisuus huomioiden
- avustaminen liikkumisessa
- avustaminen saunomisessa, mikäli asiakas haluaa saunoa (Sauna ei ole edellytys peseytymispalvelulle)
- ihon kunnon havainnointi ja hoito (rasvaus, hautumien hoito) asiakkaan mukanaan tuomilla välineillä ja tarvikkeilla (=ihovoiteet, lääkevoiteet, talkki jne).
- Kynsien lyhentäminen (mikäli lyhennettävissä normaaleilla kynsisaksilla/leikkureilla)
- asiakkaan yleisvoinnin seuranta
- Mikäli asiakkaalla on haava, tulee sen hoito järjestää asiakkaan mukanaan tuomilla välineillä. Haavahoitoja tekevältä työntekijältä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1094) tai sosiaalihuoltolaista annetun asetuksen (817/2015) mukaista oikeutta toimia laillistettuna ammattihenkilönä tai nimikesuojattuna ammattihenkilönä.

Lisäksi asiakkaalle tulee olla tarjolla juotavaa. Asiakkaan halutessa häntä avustetaan esimerkiksi papiljottien laittamisessa, hiusten kuivaamisessa ja parran ajossa. Asiakkaiden suostumuksella voi peseytymässä/ saunomassa olla yhtä aikaa (samaa sukupuolta tai pariskunta) useita peseytymispalvelun asiakkaita. Yhdellä työntekijällä voi olla yhtä aikaa max. 3 asiakasta pukuhuoneessa/pesutilassa/saunassa. Kuitenkin niin, että kenenkään asiakkaan turvallisuus ei vaarannu tai avuntarve jää huomioimatta.

Mikäli peseytymispalvelussa käy asiakas, jolla on haava (esim. säärihaava, hautumat, infektoitunut ihottuma), avanne tai moniresistenssi bakteeri (esim. Mrsa, esbl) tulee hänen olla tiloissa päivän viimeisenä, jonka jälkeen tilat siivotaan asianmukaisin ohjein.

6.2 Vaadittava dokumentointi, raportointi ja valvonta

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan pyydettyä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle tai PalveluSantralle tietoja palveluseteliasiakkaiden lukumäärästä, annetuista ja tarjolla olevista palveluista, sekä palveluhinnaston asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.

Palveluntuottaja hyväksyy, että palveluntuottajan yhteystiedot, palvelujen sisältö ja palveluhinnasto julkaistaan PalveluSantran ja Palvelusetelit.fi sivuilla ja annetaan tiedoksi palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi tuottajan tulee hyväksyä kuntayhtymän tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymälle ja PalveluSantralle toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muuttaminen.

Palveluntuottajalla on menettelytavat systemaattiseen palvelujen laadun seurantaan ja lain edellyttämä oma-avalvontasuunnitelma.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä ja palveluntuottajalla on tietosuoja-asioista vastaava nimetty henkilö.

7. Palveluseteliprosessi ja asiakkaan asema

7.1 Peseytymispalvelun tuottaja

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (=€) päättää Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja liittää vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa tuottajanosakohtainen palveluhinnasto. Mahdolliset hinnannuutokset tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän kautta uutena hinnastona kerran vuodessa, 1.10 - 30.11 välisenä aikana niin, että hinnannuutos tulevat voimaan 1.2. lähtien.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain hyvinvointikuntayhtymän omaa toimintaan vastaavaan palveluun.

Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin hyvinvointikuntayhtymän palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi ateriointi peseytymispalvelun yhteydessä).

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Palvelusopimuksella on mallisopimus, jota palveluntuottajat voivat hyödyntää.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna PSOP- järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuuosuuden asiakkaalta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten palveluiden laskutukseen liittyvät tilitystiedot. Tätä varten palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköpostiosoitteensa laskutustiedoissa ja laittaa rasti (x) ”Haluan maksuaineiston pdf-kuvan sähköpostiini”- kohtaan.

7.1.1 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään €/peseytymiskerta. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa yhden peseytymiskerran hinnan.

Peseytymispalvelun palvelusetelin arvo on 15 €/peseytymiskerta (vuonna 2018). (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus, päätös palvelusetelin arvosta, 19.12.2016).

Siirin asiakasohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelillä myönnetään peseytymispalvelu 1xvk.

Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan kerran kalenterivuodessa. Hinnoittelumalli ei sido palveluntuottajaa muiden kuin palvelusetelillä korvattavien palvelujen hinnoittelussa.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

7.1.2 Palvelusetelin laskutus

Palvelusetelillä hyvinvointikuntayhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa PSOP:n ohjeiden mukaan jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu PSOP:n kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin tuntiarvosta.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päättymisen Asiakasohjaus Siiriin.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

7.2 Peseytymispalvelun käyttäjä

Palvelusetelin avulla järjestetyn peseytymispalvelun aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän Asiakasohjaus Siiri on tehnyt palvelutarpeen selvityksen sekä laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö ja tarvittavien käyntikertojen määrä. Pääsääntöisesti peseytymispalvelu myönnetään 1xvk. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, joiden kotona ei ole peseytymismahdollisuuksia, mikäli pesutiloihin ei pääse hoitajankaan avustuksella kohtuudella kulkemaan tai pesutilojen käyttö on kielletty.

Asiakkaalle tulee selvittää 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 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569).

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämisspäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointikuntayhtymä ne omana toimintana tuottaa.

Palveluseteliasiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportaalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään Vetuma-tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP- järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palvelusetelin myöntänyt viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemaalle palveluntuottajalle.

Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltynä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakas toimittaa hyvinvointikuntayhtymältä saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointikuntayhtymää palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Peseytymispalvelu tuotetaan palveluntuottajan järjestämissä tiloissa, jonne asiakas kulkee itse järjestämällään kyydillä, kyydin itse maksaen (taksi, omaisen avulla tai esim. asiointilinjalla).

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Potilaslain 10.1 §: mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuollon asiakaslaki 23.1 §). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen PSOP-järjestelmän kautta.

8. Vaadittavat liitteet

Alla listaus palveluntuottajalta vaadittavista liitteistä, jotka tulee liittää PSOP- järjestelmään niille varattuihin paikkoihin.

Peseytymispalvelun tuottajalta vaaditut liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Omavalvontasuunnitelma
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Vastuuvakuutustodistus
- Palveluhinnasto
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotantotietoturvaluottamus https://www.phhyky.fi/assets/files/2017/05/Palvelutuotannon_tietoturvaluottamus_Hyky_versio_29082017.pdf