

# SÄÄNTÖKIRJA- Omaishoidon vapaan sijaistaminen alle 65-vuotiaat

YLEINEN OSA.....	3
1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus .....	3
2. Määritelmät .....	4
3. Palveluseteliprosessi ja hakeutuminen palveluntuottajaksi.....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet.....	6
5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä.....	8
6. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän rooli ja vastuu.....	9
7. Sääntökirjan muuttaminen .....	10
PALVELUKOHTAINEN OSA .....	11
8. Omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestäminen .....	11
8.1 Omaishoidon palveluseteli kotiin annettavassa sijaishoidossa.....	11
8.1.1 Henkilöstö ja osaaminen.....	12
8.1.2 Palvelun sisällön vaatimukset.....	12
8.2 Omaishoidon palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa .....	12
8.2.1 Henkilöstö ja osaaminen.....	13
8.2.2 Tilat, laitteet ja välineet .....	13
8.2.3. Palvelun sisällön vaatimukset .....	14
8.2.4 Laadunhallinta .....	14
9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	15
9.1 Omaishoidon vapaan sijaistaminen omaan kotiin .....	15
9.2 Omaishoidon vapaa tehostetussa palveluasumisessa.....	15
10. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaanväliseen sopimukseen .....	15
11. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot.....	16
11.1 Virhe palvelussa .....	16
11.2 Sanktiot .....	18
12. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta.....	18
13. Laskutus .....	19
13.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen.....	19
13.2 Erillisten matkakorvausten palveluntuottajalle.....	20
13.2 Hinta muutokset.....	20

## YLEINEN OSA

### 1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän vammaispalveluissa on ollut käytössä erillinen palveluseteliä omaishoidon vapaan aikaiseen hoitoon. Palveluseteli on ollut käytössä 23.5.2017 alkaen. Jatkossa asiakkaalle myönnetään seteli, jolla hän voi valita omaishoidon vapaan joko tehostetussa palveluasumisessa tai hankkimalla sijaishoitajan kotiin.

Lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestämistä varten asiakkaille voidaan myöntää palveluseteli, jolla asiakas voi hankkia omaishoitajan vapaan aikaista hoitoa. Yhtymän alueella omaishoitaja saa itse valita käyttääkö palvelusetelin kotiin annettavaan sijaishoittoon vai meneekö hoidettava tehostetun palveluasumisen yksikköön omaishoidon vapaan ajaksi. Omaishoitaja voi itse valita palveluntuottajan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymistä palvelusetelituottajista. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä maksaa palvelusetelin arvon palveluntuottajalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä on varannut palvelusetelillä järjestettävään omaishoidon tuen vapaan aikaisen ja lyhytaikaisen hoidon palveluasumiseen vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

Omaishoidon vapaiden aikana asiakkaan hoidon tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa ja hoitoa. Hoitoa toteuttaessa tuetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä. Mikäli asiakkaan hoito toteutetaan kotihoitona, tarkoitetaan kotihoidolla sosiaalihuoltolain mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Omaishoidon vapaiden järjestäminen tehostetussa palveluasumisessa tarkoittaa ympärivuorokautista hoitoa ja hoivaa sellaisille henkilöille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tehostetun palveluasumisen tulee sisältää asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut.

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 palveluntuottajille sekä palvelua käyttäville asiakkaille.

Hakeutuessaan palveluseteliryhtymäksi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain mukaan palvelujärjestäjän tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajien rekisteristä. Rekisteristä poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajana.

## 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

- **Palvelusetelillä** tarkoitetaan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelujen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittelemään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan vastuulle kuuluvia sosiaali- ja terveyspalveluja. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan/kuntayhtymän hyväksymä palveluntuottaja.
- **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet (palvelusetelilaki 6.2 §).
- **Omaishoitajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka on tehnyt omaishoitosopimuksen Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kanssa ja jolle maksetaan omaishoidon tukea omaisen/läheisen kotona hoitamisesta.
- **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan/kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo (subventio) ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- **Palvelunjärjestäjällä** tarkoitetaan julkisessa sosiaalihuollossa tahoa, joka vastaa sosiaalipalveluiden järjestämisestä toiminta-alueellaan. Tässä sääntökirjassa palvelunjärjestäjällä tarkoitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää.
- **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.
- **Hintakatolla** tarkoitetaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusta palveluntuottajalle maksamaa enimmäishintaa, johon sisältyy Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän maksama osuus (palvelusetelin arvo).
- **Asiakkaalle maksuttoman palvelun palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä palvelusta, joka on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädetty sosiaali- ja terveyspalvelu. Palvelusetelilainsäädännön 7 pykälän 2 momentissa on säädetty, että asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta.
- **PSOP-järjestelmä** tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymien palveluseteliyrittäjien tulee sitoutua käyttämään PSOP järjestelmää.

### 3. Palveluseteliprosessi ja hakeutuminen palveluntuottajaksi

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

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli -ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. PSOP-järjestelmässä asiakkaalle vertailtavissa tiedoissa tulee käyttää palveluntuottajan virallista nimeä. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden. PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto.

Hyvinvointiyhtymän verkkosivuilla löytyvät palveluntuottajien käsikirja sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta. <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-jaostopalvelujarjestelma/>

PSOP- järjestelmään tulee ilmoittaa mahdolliset hinnanmuutokset kerran vuodessa 1.10–30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto. Palvelunjärjestäjä hyväksyy uuden hinnaston. Uudet hinnat astuvat voimaan 1.2. seuraavana vuonna. Omaishoidon vapaan aikaisessa palveluasumisessa hinta on kiinteä ja sen määrittelee Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymä.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä yhden (1) kuukauden kuluessa, jos sähköisessä hakemuksessa on kaikki vaadittavat tiedot ja liitteet. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Asiakas hakee omaishoidon tukea kirjallisesti tai suullisesti. Omaishoitajan kanssa käydään läpi eri vapaapäivien vaihtoehdot, joista omaishoitaja valitsee itselleen sopivan vapaan vaihtoehdon. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan valittu vaihtoehto, jos se on tiedossa.

Palvelusetelillä toteuttavassa omaishoidon vapaan järjestämisessä asiakas saa palvelusetelistä vammaispalveluiden tekemän viranhaltijapäätöksen. Palvelusetelipäätöstä voidaan muuttaa olosuhteiden muutosten yhteydessä.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. 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 Suomi.fi-tunnistautumisella pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja ja asiakas solmivat keskenään sopimuksen, jossa sovitaan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle vain sellaista palvelua, joka on määritelty palvelusetelissä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa muuta palvelua kuin palvelusetelissä on määritelty, asiakas maksaa nämä kustannukset kokonaan. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

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. 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.

#### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset veloitteet

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

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset
- joka on merkitty Aluehallintoviraston, Valviran tai kunnan ylläpitämään rekisteriin
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- jolla 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.
- palveluntuottajalla tulee olla AVIn tai Valviran myöntämä sosiaalihuollon toimintalupa (tehostettu palveluasuminen) tai palveluntuottaja tulee olla merkitty AVIn ylläpitämään sosiaalihuollon palveluntuottaja rekisteriin.

Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvitysvelvollisuutta koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia:

- ennakkoperintärekisteriote
  - kauppa- tai säätörekisteriote
  - veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä
  - vakuutustodistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista (henkilöstö) tai selvitys siitä, että eräänntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty
  - kopio vastuuvakuutuksesta/potilasvakuutuksesta
  - henkilöstöluettelo, josta ilmenee nimikkeet ja koulutustiedot
  - selvitys työterveyshuollon järjestämisestä
  - kopio omavalvontasuunnitelmasta
  - kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoitus yksityisten sosiaali- ja terveystalouden rekisteriin merkitsemisestä
  - esite palvelutoiminnasta
  - selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta (tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Palvelutuotannon tietoturvasuositus)
- <https://www.phhyky.fi/fi/ammattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/>

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttymisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP- järjestelmässä.

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

- palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevan lainsäädännön edellyttämät laadunhallinnan ja potilas-/asiakasturvallisuuden varmistamisen järjestelmät
- 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 pyydettyä toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:lta toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamista avustuksista
- palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita
- palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän palvelutuotannon tietoturvallisuussitoumuksen sekä sen henkilötietojen käsittelyä koskevan liitteen ehtoihin
- palveluntuottaja on ottanut ja sitoutunut pitämään voimassa, toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset, potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan palveluseteliin liittyviä palvelukohtaisia vaatimuksia (palvelukohtaiset vaatimukset on asetettu sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa)
- palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista.

Rikostaustojen selvittämisen osalta palveluntuottajan tulee

- sitoutua selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, mikäli palveluntuottaja tuottaa palveluita alaikäisille
- sitoutua huolehtimaan, ettei palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut sekä:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Mikäli palveluntuottaja arvioi, että palveluseteli ei sovellu asiakkaalle, tämän tulee ilmoittaa tästä välittömästi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän yhteyshenkilölle.

## 5. Asiakkaan asema palvelusetelijärjestelmässä

Palvelunjärjestäjä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämisedellytykset. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin palvelujärjestäjän tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta ja 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.

Asiakkaan ottaessa palvelusetelin käyttöönsä, hän valitsee palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien rekisteristä. Asiakkaan tulee antaa saamansa palveluseteli tai ilmoittaa siinä oleva numerosarja palveluntuottajalle. Asiakas tai edellä mainittu asiakkaan edustaja tekee valitun palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelusta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan tarkoittamien palvelujen maksamiseen.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Potilaslain 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. 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 kiireellisyyden mukaan PSOP-järjestelmän kautta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja



niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää tulee informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden takia tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

## 6. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän rooli ja vastuu

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii palvelujen järjestäjänä. Yhtymä hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät palvelusetelilaissa säädetyt edellytykset ja yhtymän asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP:ssa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tulee selvittää asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat ja asiakasmaksut.

Asiakkaalle tulee antaa tieto, mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia hänen suostumuksestaan riippumatta. Asiakkaalle tulee varata tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin sekä antaa asiaa koskeva selvitys tarvittaessa.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua. Palvelunjärjestäjän tulee varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa palvelunjärjestäjä rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymää sitoo laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkisuuslaki 621/1999) säädetty salassapitovelvoite. Salassa pidettäviä ovat asiakirjat, jotka sisältävät tietoja yksityisestä liike- ja ammattisalaisuudesta. Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

## 7. Sääntökirjan muuttaminen

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

## PALVELUKOHTAINEN OSA

### 8. Omaishoidon lakisääteisten vapaiden järjestäminen

Omaishoidon tuen myöntäminen perustuu kokonaistilanteen yksilölliseen arviointiin, jossa huomioidaan omaishoitajan antamaan hoidon vaativuus ja sitovuus sekä valvonnan ja ohjauksen tarve.

Omaishoidon vapaata voidaan järjestää lyhytaikaisena hoitona hyvinvointiyhtymä omissa yksiköissä, sijaishoitona toimeksiantosopimuksella, lyhytaikaisena perhehoitona tai palvelusetelillä. Omaishoitajan kanssa käydään läpi eri vapaapäivien vaihtoehdot, joista omaishoitaja valitsee itselleen sopivan vapaan vaihtoehdon. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan valittu vaihtoehto, jos se on tiedossa.

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 voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuntoutusta sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa.

Palvelusetelillä asiakas voi valita omaishoidon vapaan järjestämisen joko hankkimalla sijaishoitajan kotiin tai vapaan järjestämisen tehostetussa palveluasumisessa.

#### 8.1 Omaishoidon palveluseteli kotiin annettavassa sijaishoidossa

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme (3) vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai päivittäin.

Omaishoidon vapaan aikainen hoito voidaan toteuttaa kotiin annettavan sijaishoidon turvin asiakkaan kotona. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset ja olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.

Palvelusetelin arvo omaishoidon vapaan aikaisessa kotiin annettavassa sijaishoidossa on 113,3 € /vrk. Palvelusetelillä asiakas ostaa palvelun kotiin ja se, että montako tuntia asiakas saa palvelua kyseisellä setelin arvolla riippuu valitun palveluntuottajan tuntihinnoista.

Omaishoitaja voi omasta tahdostaan käyttää useamman kuin yhden palvelusetelin vuorokaudessa. Seteleiden tai vapaiden määrä ei kuitenkaan tällöin lisääny, vaan yksi seteli vastaa aina yhtä vapaapäivää. Palvelusetelin voi myös jakaa eri päiville. Palvelusetelin arvon ylittävä kustannus jää asiakkaan maksettaviksi.

Palveluseteliä voi myös yhdistellä siten, että palveluseteliä voi käyttää sekä kotiin annettavassa sijaishoidossa sekä tehostetussa palveluasumisessa.

Lisäksi palveluntuottaja:

- Merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Toiminnasta on vastuuvakuutus.
- Sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- Pyydettyäessä toimittamaan selvityksen Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus STEA:ltä toimintaansa saamasta tuesta tai muista yhteiskunnalta saamistaan avustuksista.

- Sitoutuu käyttämään hyvinvointikuntayhtymän käytössä olevaa sähköistä palvelusetelijärjestelmää PSOP

### 8.1.1 Henkilöstö ja osaaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus. Henkilökunnan osaaminen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Tarjoaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. Lisäksi palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki / Terhikki).

Henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomen kielen taito. Henkilöstöllä on ajantasainen tieto keskeisistä vanhuksille ja vammaisille suunnatuista palveluista ja etuuksista. Henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää puhelinta.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

### 8.1.2 Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakastyössä ja asiakkaan avustamisessa hyödynnetään asiakkaan omia voimavaroja ja tuetaan asiakkaan omatoimisuutta toimintakykyä ylläpitävällä työotteella.

Omaisten osallistumista asiakkaan hoitoon tuetaan ja tiedonkulusta huolehditaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti.

Palveluntuottajalla on vastuu ja velvollisuus olla yhteydessä asiakasohjaukseen, jos hän huomaa palvelutarpeen muuttuneen omaishoidettavan kohdalla. Jos palveluntuottaja havaitsee, että omaishoitaja ei ole enää kykenevä hoitamaan omaishoidettavaa, tulee hänen olla yhteydessä asiakasohjaukseen.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa sovitaan muista kuin omaishoidon vapaan palveluseteliin liittyvistä ulkopuolisista palveluista, palveluntuottaja sitoutuu siihen, että ne laskutetaan kokonaisuudessaan asiakkaalta.

## 8.2 Omaishoidon palveluseteli tehostetussa palveluasumisessa

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme (3) vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohden, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai päivittäin.

Omaishoitajan vapaan aikainen hoito tehostetussa palveluasumisessa on tarkoitettu Päijät-Hämäläisille henkilöille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat tilapäistä palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaista asumispalvelua, joka järjestetään palvelutaloissa tai asumisyksiköissä, joissa henkilökunta on paikalla ympärivuorokauden. Palveluntuottajalla on toimintaan Aluehallintoviraston tai Valviran lupa.

### 8.2.1 Henkilöstö ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta on säädetty laissa 272/2005 ja asetuksessa 2005/608.

Palkatessaan terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki tai Suosikki rekisteristä.

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito, sekä taitoa käyttää puhetta tukevia ja/tai korvaavia kommunikointimenetelmiä.

Henkilökunnan mitoitus vastaa palvelujen laatusuosituksen vaatimuksia ja on palveluntuottajan luvan mukainen. Henkilöstömitoitusta laskettaessa asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät, joilla on sosiaali- tai terveystalouden koulutus.

Muu henkilökunta sisällytetään mitoitukseen, sillä osuudella kun heidän työnsä käsittää asukkaiden perustarpeisiin vastaamista. Kuntoutus- ja muu erikoishenkilöstö sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella.

Säännösten mukaisesta henkilöstömitoituksesta huolehditaan myös vuosi- ja sairauslomien aikana. Sijaisilla on riittävä sosiaali- ja/tai terveystalouden koulutus.

Lääkehoitoa suorittavilla ammattihenkilöillä on voimassa olevat lääkehoitoluvat. Jokaisessa työvuorossa on vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö.

Yksikön vastuuhenkilöllä on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/94) mukainen laillistus tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (272/2005) mukainen kelpoisuus. Lisäksi henkilöllä tulee olla kokemusta työnjohtollisista tehtävistä.

Ruokahuollosta vastaavilla on alan koulutus ja hygieniapassit.

Tukipalveluja varten on riittävä henkilöstö.

Henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista, vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtapoista.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ylläpidosta ja täydennyskoulutuksesta.

### 8.2.2 Tilat, laitteet ja välineet

Asumisyksiköllä on oltava Aluehallintoviraston tai Valviran toimilupa tiloihin, joissa asumispalvelua toteutetaan. Asumisyksikön tilojen tulee olla viranomaisen kyseiseen käyttöön hyväksymät (rakennusviranomaisen, paloviranomaisen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Lisäksi yksikössä tulee olla päivitetty ja pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty suunnitelmiin.

Asiakkailla on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tila aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaan. Tilojen tulee olla esteettömät ja mahdollistaa apuvälineiden (pyörätuoli, kävelyteline, nostin) käytön. Jos tilat ovat useassa kerroksessa, talossa tulee olla hissi. Huone tulee olla kalustettu ja yksikön yleiset tilat tulee olla asukkaiden käytössä. Yhteistiloissa on TV ja muuta virikkeellistä välineistöä. Piha-alue tai parveketilat mahdollistavat ulkoilun päivittäin.

### 8.2.3. Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja palvelu perustuu yksilöllisiin tarpeisiin.

Asiakassuhteessa noudatetaan luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti (812/2000).

Ammattitaitoisen henkilöstön tulee tukea ja ohjata jokapäiväisessä elämässä sekä mahdollistaa osallistuminen toimintakyvyn mukaan arjen elämään, askareisiin ja ulkoiluun. Tarvittaessa tulee antaa peseytymisapua päivittäin ja avustaa wc-käynneissä tarpeen mukaan ympäri vuorokauden.

Yksikössä tulee olla virike- ja virkistystoimintaa sekä toimintakykyä ylläpitävää kuntoutusta.

Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan sekä sairauksien hoito toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden tarvitsema lääkehuolto asukkaiden itse kustantamilla lääkkeillä tulee olla järjestettynä.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, hampaiden ja ihonhoidosta huolehditaan päivittäin.

Täysihoitoperiaatteeseen perustuva ateriapalvelu ja ruokailuissa avustaminen tulee olla järjestetty. Asiakkaan yöpaasto ei saa ylittää 11 tuntia. Erityisruokavaliot tulee järjestää ja ravitsemusta tulee seurata säännöllisesti. Mahdollisiin poikkeamiin tulee puuttua. Liinavaatteet ja pyyhkeet tulee olla järjestetty yksiköstä ja asiakkaan omien vaatteiden vaatehuolto tulee järjestää.

Asuinympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin.

Palveluyksikkö huolehtii riittävästä yhteistyöstä asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada halutessaan aina yhteys henkilökuntaan, vuorokauden ajasta riippumatta, joko turvajärjestelmän tai hoitajan välityksellä.

Asiakas saa itse päättää heräämis- ja nukkumaanmenoajoistaan sekä lepoajoistaan.

Palveluyksikössä on vapaat vierailuajat.

Yhteistyötä tulee tehdä asiakkaiden omaisten sekä asiakasohjauksen kanssa.

### 8.2.4 Laadunhallinta

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymällä on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta

Toimintayksikön tulee huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta.

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Johtamisen vastuut ja valtuudet on määritelty kirjallisesti.

Asiakkaiden toimintakyvyn arviointiin ja kuvaamiseen käytetään yleisesti käytettyjä mittareita ja arviointivälineitä, jotka ovat vakiintuneet laajaan käyttöön tai jotka on tutkimuksin osoitettu eri tarkoituksiin ja eri kohderyhmille käyttökelpoisiksi.

Palveluntuottajalla on palvelun alkaessa ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa ohjaa laadunvalvonnan toteutumista. Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan tuesta vastaavalle henkilölle. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita mahdollisuudesta asiakaspalautteen antamiseen.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista

## **9. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen**

Palvelusetelin arvo määritetään asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja sellaiseksi, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Palvelusetelin arvo on kattohinta, jota palveluntuottaja ei saa ylittää.

Omaishoidon vapaan aikaisesta hoidosta asiakas maksaa kulloinkin laissa säädetyn omavastuuosuuden suoraan palveluntuottajalle. Omavastuuosuuden arvo vaihtelee vuosittain.

### **9.1 Omaishoidon vapaan sijaistaminen omaan kotiin**

Palvelusetelin arvona käytetään €/vrk. Palvelusetelin arvo on 113,30 €/vrk.

Kotiin tuetetussa palvelussa asiakas tilaa haluamansa määrän hoitotunteja palveluntuottajalta ja maksaa tarvittaessa palvelusetelin arvon ja tuotetun palvelun yhteenlaskettujen tuntien hinnan välisen erotuksen. Palvelua tuotetaan ma-su klo 7-21.

### **9.2 Omaishoidon vapaa tehostetussa palveluasumisessa**

Palvelusetelin arvona käytetään €/vrk. Omaishoidon vapaan palvelusetelin arvo on 113,3€/vrk.

Tehostetussa palveluasumisessa hoito tuotetaan vuorokausina. Omaishoidon vapaan aikaisesta hoidosta asiakas maksaa kulloisellekin vuodelle laissa säädetyn omavastuuosuuden (vuonna 2020 11,40€/vrk) suoraan palveluntuottajille. (Asiakasmaksulaki 734/1992, Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaisuista 912/1992 3§).

Lähtöpäivä ei oikeuta laskuttamaan omavastuuosuutta.

## **10. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaanväliseen sopimukseen**

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä palvelun alkaessa. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas.

Asiakkaan valitsema palvelujen tuottaja laatii palvelusetelipäätöksen saaneen asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun antamisesta.

- Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.
- Palvelusopimuksessa sovitaan vähintään: palvelun sisällöstä, kestosta, asiakasmaksuista, peruuntumisen ehdoista, laskutusehdoista sekä irtisanomisesta sekä kotiin annettavassa palvelussa tarvittaessa avainten hallinnasta.
- Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1 kk.
- Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.
- Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä.
- Asiakkaalla voi olla useamman palveluntuottajan kanssa palvelusopimus voimassa yhtä aikaa palvelujen tuottamisesta
- Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun irtisanomisajan päättymiseen asti. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

## 11. Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus, virheet palvelussa ja sanktiot

Mikäli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä päättää lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymällä on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä (sopimuksen mukainen palvelu, hoito- ja palvelusuunnitelmien mukainen palvelu) ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- 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 elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti. 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.

### 11.1 Virhe palvelussa

Palvelussa on virhe jos:

- Palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- Palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laadusta koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa



vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelun virheen seuraamukset:

- Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.
- Palveluntuottaja vastaa asiakkaille sopimusoikeudellisen lainsäädännön (kuluttajansuojalaki) ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti aiheuttamista vahingoista.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä:

- Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku:

- Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Vahingonkorvaus:

- Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.
- Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Reklamaatio:

- Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen.
- Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Reklamaatiot toimitetaan myös tiedoksi hyvinvointiyhtymälle palveluntuottajan toimesta. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon välittömästi tai viimeistään kahden viikon sisällä. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti erityisesti silloin, jos asiakas ei käytä sähköistä järjestelmää.

Erimielisyyksien ratkaiseminen:

- Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa

## 11.2 Sanktiot

Mikäli palveluntuottajalla on ongelmia tuottaa palvelua sopimuksen mukaisesti voi tilaaja määrääjäksi keskeyttää palveluseteliassiakkaiden ohjautumisen palveluntuottajalle, kunnes tilanne on korjaantunut tai tilanteen jatkuessa purkaakseen palveluntuottajan hyväksymisen palveluseteliuotannossa.

Mikäli palveluntuottaja ei toimita laskua tilaajan vaatimusten mukaisesti (esim. silloin kun aikaraja laskutukseen PSOPin kautta on umpeutunut), ensimmäisestä kerrasta on sanktiona kirjallinen huomautus ja seuraavista kerroista 10 % myöhässä olevan laskutuksen arvosta.

Palveluntuottajalle määrättyt sanktiot eivät vähennä tai rajoita miltään osin tilaajan oikeutta vaatia palveluntuottajalta lisäksi korvausta palveluntuottajan sopimusrikkomuksellaan tai muutoin aiheuttamasta vahingosta.

Tilaajalla on oikeus kuitata asettamansa sanktiot suorittamatta olevasta palvelun kuukausilaskutuksesta.

Tilaajan ja palveluntuottajan yhdessä sopimat toiminnan supistukset eivät kuulu sanktioiden piiriin. Tilaajalla on oikeus yksipuolisesti purkaa sopimus ilman irtisanomisaikaa kolmannen sakkomaksun jälkeen ja palveluntuottaja on korvausvelvollinen järjestelyn aiheuttamista ylimääräisistä kustannuksista.

## 12. Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tämän sopimuksen vaatimusten mukainen.

Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Palveluntuottaja huolehtii asiakirjojen asianmukaisesta säilytyksestä ja arkistoinnista salassapitovelvoitteiden mukaisesti tietosuoja huomioon ottaen. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toimii tässä sopimuksessa tarkoitettujen palveluiden osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä.

Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asiakasta, hänen terveyttään tai asumistaan koskevat kirjaukset tehdään tarkoituksenmukaisesti ja asiallisesti. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat lainsäädännössä edellytettyyn salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole palveluntuottajan palveluksessa tai harjoittelussa.

- Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja. Asiakkaalla on oikeus halutessaan saada tietoa itseään koskevista merkinnöistä kirjaamisjärjestelmästä itselleen ymmärrettävässä muodossa.
- Palveluntuottaja sitoutuu antamaan Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän nimeämälle yhteyshenkilöille riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista asiakasneuvontaa ja palvelusetelin myöntämistä varten.
- Palveluntuottaja huolehtii viranomaisille tehtävistä ilmoituksista.

- Asiakastiedot palautetaan veloituksetta palvelun päättyessä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle ja palveluntuottaja huolehtii omien tiedostojensa ja kopiokappaleiden tuhoamisesta.
- Palveluntuottajan on täytettävä EU:n tietosuoja-asetuksen sisältämät velvoitteet.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.
- Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kalenterivuositain Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle raportin edellisen vuoden toiminnastaan maaliskuun loppuun mennessä.
- Palvelunjärjestäjällä on oikeus tehdä haluamallaan tavalla vuosittaisia seuranta- ja auditointikäyntejä. Palvelunjärjestäjä tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin aluehallintoviraston ja Valviran ohjeen sekä lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen.
- Palveluntuottajaa veloitetaan ilmoittamaan viipymättä tilaajalle läheltä piti- ja vaaratilanteista sekä palvelupoikkeamista, joista aiheutuu välitöntä vaaraa tai vaaran uhkaa.

### 13. Laskutus

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Palveluntuottaja merkitsee sähköisen järjestelmään jokaisen toteutuneen palvelukerran aloitus- ja lopetusajan (esim. 10:12-20:37). Tehostetussa palveluasumisessa merkitään toteutunut hoitovuorokausi. 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 tässä sääntökirjassa mainitut asiakasmaksut asiakkaalta.

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia. Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisävero ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten hullosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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

#### 13.1 Palvelun keskeytys ja peruuntuminen

Kotiin vietävissä omaishoidon vapaissa 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 etukäteen sovitusta palvelun arvosta.

Tehostetussa palveluasumisessa asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun jakson ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua käyntiä. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja voi veloittaa ne käynnit, joita asiakas ei ole perunut riittävän ajoissa.

### 13.2 Erillisten matkakorvausten palveluntuottajalle

Mikäli omaishoidon vapaa sijaistetaan kotona, voi palveluntuottaja veloittaa Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymältä matkakorvauksen. Asiakaskäynneistä, joissa yhdensuuntainen matka on aluekohtaisesti tilaajan ilmoittamista lähtöpisteistä yli 10 km maantiematkan mukaisesti, maksetaan 0,60 eur / km 10 km ylittävältä osalta. Tämä sisältää matkan ja matka-ajan korvauksen. Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisiä tai toimenpidemaksuja voi periä. Matkojen pituuden määrittely tapahtuu karttapalvelujen mukaisen, lyhyemmän reitin perusteella.

Lähtöpisteet ovat:

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Asikkala
- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Järvelä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Myrskylä: Virastotie 5, 07600 Myrskylä
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Pukkila: Hallitustie 2 B, 07560 Pukkila
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila

### 13.2 Hinta muutokset

Kotiin annettavassa sijaishoidossa omaishoidon palveluntuottaja saa ilmoittaa kerran vuodessa uudet hinnat. Hinta ilmoitetaan PSOP-järjestelmään 1.10–30.11 välisenä aikana laatimalla uusi hinnasto (joka astuu voimaan 1.2 seuraavaa vuotta), josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy.

Tehostetussa palveluasumisessa tuotetun omaishoidon vapaan aikaisen lyhytaikaisen palveluasumisen mahdollisen hinnanmuutoksen ilmoittaa palvelunjärjestäjä palveluntuottajalle 1.6–30.7 välisenä aikana. Uudet hinnat astuvat tällöin voimaan 1.2. seuraavana vuonna.