



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvâájjamvu'vdd

Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaiden palvelusetelisääntökirja

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 16.8.2023 § 292

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 20.12.2023 § 510



Sisällys

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA	4
1. Sääntökirja.....	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika	5
2. Määritelmät	5
3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	6
3.1 Asiakkaan asema	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	7
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	8
4. Palveluntuottaja	10
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä.....	10
4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet	12
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset	15
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi	15
4.5 Valvonta.....	16
4.6 Vastuut ja vakuutukset.....	16
4.7 Menettely sääntörikkomuksissa	17
4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	18
5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu.....	19
6. Palvelun laskutus ja hinnoittelu	19
6.1 Lapin hyvinvointialue	20
6.2 Asiakas.....	20
7. Verotus.....	21
8. Sähköinen palveluseteli.....	22
II PALVELUKOHTAINEN OSIO.....	23
1. Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaat	23
1.1 Yleistä omaishoidon tuesta ja omaishoidon tuen vapaista.....	23
1.2 Palveluseteliasiakkaat.....	23
1.3 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen.....	24
1.4 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus	24
1.5 Laskutus.....	25
1.6 Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen	26
1.6.1 Sopimuksen sisältö ja irtisanominen	26
1.6.2 Palvelukerran peruutus.....	26
1.6.3 Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys.....	27
1.6.4 Sopimuksen purku ja vahingon korvaus.....	28



1.7	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset.....	29
1.7.1	Yleiset sisältövaatimukset.....	29
1.7.2	Palvelukuvaus.....	29
1.7.3	Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset.....	31
1.7.4	Palvelun laatuvaatimukset ja omaevalvonta.....	32
1.7.5	Sopimusperusteinen varautuminen.....	33
15.	Liitteet.....	35



I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

1. Sääntökirja

1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettuja hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettuun luetteloon.

1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti, kirjaamo@lapha.fi, kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen



mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.1.2023.

2. Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja.
3. **Palvelusetelilakia** sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveystalvveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
4. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvossa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.
5. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).
6. **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palvelun



tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

3. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

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

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakas tilaa palvelua yli palvelusetelin arvon, hän vastaa itse ylimenevistä kustannuksista.



Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Lapin hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle hänen asemansa palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, mahdolliset omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaisissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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.

Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja



vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä Sosiaalihuoltolain §23a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana.

Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeudenmukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palveluntuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 2, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).



Lapin hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt Lapin hyvinvointialueella noudatettavan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjan. Asiakirjassa määritellään hyvinvointialueen tietoturvallisuuden päämäärät, periaatteet ja toteuttaminen. Palveluntuottajan noudattaa liitteen 3 mukaista tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (Liite 4. Ohje LHA_osto_Granite koulutusohje).

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään, joka täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturvavaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottajan tulee noudattaa oheista Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturvavaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturvavaatimuksista).

Rekisterinpitäjä suosittelee, että palveluntuottaja siirtyy kanta-soveltuvuuteen, jotta rekisterin käyttöoikeus voidaan ottaa käyttöön, kun se tulee mahdolliseksi asiakas/potilasjärjestelmän osalta.

Tietoturvapoikkeamat ja vahingonkorvaukset

Lapin hyvinvointialue on määritellyt tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt liitteessä 5. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 5 mukaisesti (liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 1 henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 7 vahingonkorvaus ja vastuun rajoitukset. Tietosuojalainsäädäntö edellyttää koko vahinkotapahtuman korvaamista. Palveluntuottaja on vahingon aiheuttaessaan vastuussa kaikista kolmannen osapuolen tai rekisteröidyn esittämistä vaatimuksista, vahingoista (sekä välittömistä että välillisistä), kuluista ja kustannuksista sekä valvontaviranomaisen asettamista sanktioista, joita rekisterinpitäjälle aiheutuu siitä, että palveluntuottaja rikkoo Henkilötietojen käsittelyn ehdot -



liitettä tai tietosuojalainsäädäntöä.

Arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan veloituksetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 6 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje). Arkistointi- ja käsittelyohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuutteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen (liite 7. LHA_ostot_salassapito- ja käyttäjäsitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät ja opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta.

Etäpalvelu

Video- ja kuvapuhelinpalvelun kautta tuotetuissa palveluissa palveluntuottaja käyttää ensisijaisesti etäyhteysvälinettä, joka on suunniteltu sote-toimintaympäristöön ja edellyttää vahvaa tunnistautumista. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 8 ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelystä etäyhteyksiä käytettäessä (liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä). Tietosuoja asetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa.

4. Palveluntuottaja

4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta kohdasta palveluseteli.



Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu hakulomakkeiden yhteydessä.

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä.

Palvelusetelijärjestelmän piiriin hyväksytään 30 vrk kuluessa siitä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi liitteineen. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain yleiset ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustelistä 24.7.2009/569).

Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin,
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926),
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valtakunnalliselta toiminnalta,
- 4) 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; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämisestä alihankkijoista. Palveluseteli hakemuksen taikka vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan.

Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista. Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö-/alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa.



Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.

4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen. Tarjottavien palvelujen hintatiedot ilmoitetaan tilaajalle sähköisesti. Hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla tavalla, johon käytettyä aikaa ei sisällytetä asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan mahdollinen omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täyttyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Palveluntuottaja on velvollinen antamaan tiedon asiakkaalle, mikäli asiakkaan on maksettava palveluntuottajalle palvelusta, jota ei ole peruttu määräajassa. Määräajasta tulee sopia palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa.

Henkilökohtaisen avun osalta on määritelty: asiakkaan velvollisuus



ilmoittaa palvelun peruutuksesta 24 h ja palveluntuottajan velvollisuus on ilmoittaa muutoksesta 7 vrk ennen.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassapidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (1050/2018) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin. Palvelun keskeytyessä palveluntuottajalle korvataan vain palvelussa toteutuneet läsnäolopäivät tai toteutunut palvelu.

Henkilöstö

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain (1397/2016) 80§: ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai 81§:n mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottaja noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista



työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (28.6.1994/559), terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä.

Valvontaviranomaisen ohjeistuksen (ohje v/13869/2022) mukaan hoiva-avustajat työskentelevät sosiaalipalveluiden ympärivuorokautisissa toimintayksiköissä hoito- ja hoivatyön avustavissa työtehtävissä, jotka liittyvät asiakkaiden perustarpeista huolehtimiseen ja niissä avustamiseen.

Työnantajan on omavalvonnan keinon huolehdittava, että hoiva-avustajilla on tarvittava osaaminen edellä mainittuihin välittömän asiakastyön työtehtäviin. Hoiva-avustajien tulee saada aina tarvittaessa ammattihenkilöltä tukea ja apua, joten he eivät voi olla työvuorossa yksin ja vastata asiakkaiden hoidosta. Ammatillinen koulutus voi olla henkilökohtaisen hygienian ylläpidossa ja ruokailussa muu kuin hoitotehtävissä (hoiva-avustajat). Hoiva-avustajat tai sosiaali- ja terveydenhuollon tutkintoa opiskelevat eivät kuitenkaan voi työskennellä työvuorossa yksin tai vastata lääkityksestä. Hoiva-avustajat voidaan laskea henkilöstömitoitukseen, kun he osallistuvat välittömään asiakastyöhön. Välittömässä asiakastyössä he voivat pääsääntöisesti huolehtia asiakkaiden perustarpeista sekä avustaa niissä, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa, liikkumisessa, ulkoilussa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että ammattihenkilöstön (Sairaanhoitaja, lähihoitaja, fysioterapeutti, geronomi, toimintaterapeutti) tehtävänkuvat on tarkasti määritelty ja että tehtävien hoitamiseen on työntekijällä asiaan kuuluva koulutus, perehdytys, osaaminen ja luvat ko. tehtävien hoitamiseen.

Palvelua antavalla henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tämä edellyttää, että työntekijä kykenee keskustelemaan asukkaiden, omaisten ja muun henkilöstön kanssa sekä tekemään tarvittavat asiakasta koskevat asiakirjamerkinnät. Mikäli palvelua antavan henkilön äidinkieli ei ole suomi, hyvinvointialue voi vaatia Suomessa myönnetyn kielitodistuksen.



Palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan ja sairaanhoitajan ammattia. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen.

4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset

Kaikkien palveluntuottajien on täytettävä Lapin hyvinvointialueen vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi. Sen lisäksi palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palvelun tulee perustua kattavaan ja säännölliseen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä kirjalliseen asiakkaan ja verkoston kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan.

Palvelun tulee ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä, palvelu tuotetaan kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaiden tulee täyttää sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden myöntämisperusteet. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät Lapin hyvinvointialueen hyväksymät palveluiden piiriin pääsyn edellytykset. Asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi, toimintakyvyn kartoitus ja hän on saanut myönteisen päätöksen.

4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi

Palveluita tarvitseva henkilö voi tehdä hyvinvointialueen viranhaltijalle sosiaalipalveluja koskevan suullisen tai kirjallisen hakemuksen. Aloite palvelun järjestämisestä voi tulla myös omaiselta/läheiseltä tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiselta, naapurilta tai viranomaiselta.

Palveluiden aloittaminen edellyttää aina, että hyvinvointialueen viranhaltija:

1. On tehnyt kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin
2. Laatinut asiakassuunnitelman
3. Tehnyt päätöksen asiakkaalle myönnetystä palvelusta

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään monialaisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden viranomaisten kanssa.



Palveluita annetaan asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun sisällön mukaisesti.

Asiakas kieltäytyy palvelusetelistä

Mikäli asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, silloin asiakas ohjataan Lapin hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009, §6).

4.5 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja palvelusuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea-aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista.

Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Valvontaa toteutetaan voimassa olevan Lapin hyvinvointialueen valvontaohjelman mukaisesti.

4.6 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista



vahingoista.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista miltään osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

4.7 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe.

Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltujen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kyseisen yksikön kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan



toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- 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 tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.



5. Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu, arvioidaan uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Mikäli palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, palvelusetelin arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14 a §: ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §: n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös. Vaihtoehtoisesti asiakkaalle voidaan tarjota edullisempaa vaihtoehtoa tai Lapin hyvinvointialueen tuottamaa palvelua. Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

6. Palvelun laskutus ja hinnoittelu

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palveluseteli laskutusjärjestelmä.

Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla on oltava käytössä hyvinvointialueen sähköinen palvelujärjestelmä, joilta käy ilmi käytösosoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa



asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

6.1 Lapin hyvinvointialue

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelun mukaisen summan laskua vastaan.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalaute.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä. Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.7).

Palvelusetelipalvelujen tuottajat, jotka työskentelevät asiakkaan kotona, voivat laskuttaa matkakorvauksia Lapin hyvinvointialueelta. Aiemman käytännön mukaan osassa palveluja matkakorvauksia on voinut laskuttaa asiakkaalta ja osassa matkat ovat olleet omakustanteisia.

Matkakorvausta voi hakea, jos

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.
- Matka asiakkaan luo on **yli 5 kilometriä** palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea **enintään 50 kilometrin** yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on **0,53 euroa/kilometri**, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Muita erillisiä kustannuksia kuten laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

6.2 Asiakas

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta mahdollisen omavastuuosuuden ja



asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

Palvelusetelisääntökirjojen palvelukohtaisissa osiossa määritellään ne palvelut, joista palvelun käyttäjältä menee omavastuu sekä ne palvelut, joista ei mene omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajalla on virheitä laskutuksessa, ne täytyy korjata niin hyvinvointialueen kuin asiakkaan laskutuksen osalta. Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavista mahdollisista omavastuuosuuksistaan, palveluntuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueelle heti ongelmien tultua ilmi.

Laskuihin ei lisätä laskutus-, toimisto- tai muita kuluja.

Lapin hyvinvointialue on laatinut palveluntuottajien käyttöön asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimusmallin.

7. Verotus

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.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

- valtion tai hyvinvointialueen ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §: n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten



valvomaan muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

8. Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeustapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä.

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.

Verkkolaskuosoite

Lapin hyvinvointialue
OVT: 003703575029

Operaattoritunnukset:

003732213326210 Sosiaalipalvelut, perheiden ja työkäisten palvelut

003732213326240 Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut

003732213326270 Sosiaalipalvelut, ikääntyneiden palvelut

Y-tunnus: 3221332-6

Kirjaamo:

kirjaamo@lapha.fi

Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue
PL 8041
96101 Rovaniemi



II PALVELUKOHTAINEN OSIO

1. Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen vapaat

1.1 Yleistä omaishoidon tuesta ja omaishoidon tuen vapaista

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuva sosiaalipalvelu, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Hoitopalkkion taso määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan.

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntäminen perustuu hyvinvointialueen viranhaltijoiden harkintaan. Hyvinvointialue päättää omaishoidon tuen kulloinkin voimassa olevat myöntämisperusteet ja määrärahat.

Omaishoitajalle järjestettävästä vapaasta ja vapaan aikaisesta hoidosta säädetään laissa omaishoidon tuesta (937/2005) 4 ja 4 a §: ssä. Hyvinvointialueen kanssa sopimuksen tehneillä omaishoitajilla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että hoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- tai terveyspalveluja taikka saaden kuntoutusta tai opetusta.

Omaishoitajalla on oikeus kolmen vuorokauden vapaaseen kuukaudessa, jos hän on kuukauden aikana sidottu hoitoon lähes ympärivuorokautisesti vähintään 15 päivänä kuukaudessa, jollei sopimuksessa ole muuta sovittu. Muussa tapauksessa on oikeus kahden vuorokauden vapaaseen.

1.2 Palveluseteliasiakkaat

Omaishoidon palveluseteliasiakkaita ovat ne omaishoidettavat, jotka ovat valinneet omaishoidon lakisääteisen vapaan järjestämistavaksi palvelusetelin. Asiakkaalla tai hänen läheisellään tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttajajäsenenä.

Palveluseteli soveltuu tilanteisiin, joissa omaishoidon vapaita käytetään alle



vuorokauden kestävässä jaksossa. Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää palvelusetelin lisäksi myös vuorohoitona ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, sijaishoitona omaishoidettavan kotona, perhehoitona perhehoitokodissa tai kiertävän perhehoitajan toimesta hoidettavan kotona, ostopalveluna tai ryhmälomituksena.

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä palveluntuottajat voivat tarjota palvelua asiakkaan kotiin. Asiakkaat ovat alle 65-vuotiaita vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä.

1.3 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Omaishoidon tuen vapaiden palveluseteliä voivat hakea Lapin hyvinvointialueen kanssa sopimuksen tehneet lakisääteiseen lomitukseen oikeutetut omaishoitajat. Päätöksen palvelusetelistä tekee asiakkaan omaishoidon tuesta vastaava viranhaltija.

Palvelusetelin käyttö omaishoidon tuen vapaissa edellyttää aina omaishoidon tuen myöntämisperusteiden toteutumista, asiakassuunnitelmassa todettua omaishoidon tuen tarvetta sekä kykyä ja tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Myönteisen viranhaltijapäätöksen / palvelusetelin saatuaan asiakas valitsee palveluntuottajan Lapin hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista ja tilaa palveluntuottajalta omaishoidon tuen vapaan palvelun. Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät osoitteesta <https://vaana.fi>.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakas antaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelipäätöksen liitteenä olevan henkilökohtaisen palvelusetelinumeron.

Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta ja sisällöstä.

Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn omaishoidon tuen vapaisiin ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja tuntimääriä ja määräaika.

1.4 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin arvo on tasasuuruinen.

Palvelutuote 1 Omaishoidon tuen vapaan palvelu:

Arkisin klo 7–18	27,43 € / h
Arkisin klo 18–22	31,54 € / h
Lauantaisin klo 7–18	32,92 € / h
Lauantai- ja arkipyhän aatto klo 18–22	54,86 € / h
Arkipyhät ja sunnuntai klo 7–22	54,86 € / h



Palvelutuote 2 Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu:

Arkisin klo 7–18	38,00 € / h
Arkisin klo 18–22	44,00 € / h
Lauantaisin klo 7–18	46,00 € / h
Lauantai- ja arkipyhän aatto klo 18–22	76,00 € / h
Arkipyhät ja sunnuntai klo 7–22	76,00 € / h

Omaishoidon vapaat pidetään ensisijaisesti kuukausittain. Vapaiden kerryttämistä ei suositella. Mikäli tarve vaatii, vapaiden kerryttämisestä on sovittava ennakkoon omaishoidon omatyöntekijän kanssa. Vapaat on pidettävä seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. Erityistilanteissa voidaan sopia, että omaishoitaja pitää vapaansa useampana alle vuorokauden mittaisena jaksona. Vapaan voi jakaa enintään neljään kuuden tunnin jaksoon.

Palveluseteleitä voidaan myöntää asiakkaan vapaapäiväoikeuden mukaisesti vähintään kuuden (6) ja enintään 15 tunnin jaksoissa. Palveluseteli on voimassa määräajan ja voimassaoloaika näkyy palvelusetelissä.

Asiakkaan omavastuuosuus vahvistetaan joka toinen vuosi indeksikorotuksen mukaisesti. **Vuonna 2023 asiakkaan omavastuuosuus on 11,60 € / vrk.** Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa.

Palveluntuottaja laskuttaa Lapin hyvinvointialueelta palvelusetelin arvon. Lapin hyvinvointialue saa laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta aina, kun hoitajaksoja kertyy yhteensä 24 tuntia.

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin arvoista ja niiden muutoksista. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain.

Mikäli asiakas käyttää palveluja enemmän kuin mihin hänellä on oikeus, jäävät mahdolliset ylitykset asiakkaan itsensä maksettaviksi.

1.5 Laskutus

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta enintään palvelusetelin arvon mukaisesti.

Perutuilta hoitajakoilta ei makseta palveluseteliosuutta, mikäli asiakas on perunut ne vähintään 24 tuntia ennen hoitajakson alkua. Palveluseteliosuus voidaan laskuttaa hyvinvointialueelta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä päivältä tilattujen tuntien mukaisesti (enintään 12 tuntia), mikäli peruutus on tapahtunut alle 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Asiakkaalta ei tällöin laskuteta omavastuuosuutta.

Tuottaja raportoi suunnitellut ja toteutuneet palvelukerrat tunnin tarkkuudella hyvinvointialueelle. Raportointi toteutetaan erillisellä lomakkeella.



Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti. Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä nimenomaisesti tilannut.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää palvelua käytettävissä, tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

1.6 Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

1.6.1 Sopimuksen sisältö ja irtisanominen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai sen liitteessä on palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö. Sopimus tulee toimittaa tilaajalle pyydettyäessä.

Sopimuksessa on sovittava poissaolosta ilmoittamisen käytännöistä (esim. asiakkaan sairastuessa).

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa palvelun. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Lapin hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimuksen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa ja käyttää useita palveluntuottajia sopimuksen ehtojen mukaisesti.

1.6.2 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa



mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun hoitajakson ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Asiakkaan tulee ilmoittaa peruuntumisesta palveluntuottajalle puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen aikataulussa.

Peruuttamattomista ajoista/toteutumattomista palvelukerroista johtuvat kustannukset asiakas maksaa itse, palvelusetelillä niitä ei voida laskuttaa. Asiakkaasta riippumattomista syistä, kuten äkillinen sairaalahoitoon joutuminen, aiheutuvan palvelukerran peruuntumisen kustannukset voidaan kuitenkin laskuttaa palvelusetelillä. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

1.6.3 Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys

Palvelun järjestämisen periaatteet:

- palvelu suoritetaan ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman ja tämän sääntökirjan mukaista.
- palvelun tulee vastata niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.
- palvelun on vastattava palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.
- palveluntuottajalla on velvollisuus antaa asiakkaalle tieto sellaisesta seikasta, joista hänen olisi pitänyt olla selvillä. Palvelussa on virhe, mikäli asiakasta ei ole tiedotettu sellaisesta asiasta, josta hän perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.
- palvelun toteuttamisen aikataulupuitteista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikataulussa.



Todistustaakkaa siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Syystä että asiakas on elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa, kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä 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.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä johtuvasta syystä taikka toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta syntyneistä viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

1.6.4 Sopimuksen purku ja vahingon korvaus

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

Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen, työntekijä esiintyy päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, mikäli palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan huolimattomuudesta.



Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisääny aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

1.7 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

1.7.1 Yleiset sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma (www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollonvalvonta/omavalvonta), jota päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat: lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuosituksen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Lääkehoitoa toteuttavalla palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön oppaaseen: Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen (STM 2021).

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla (EU:n yleinen tietosuoja asetus 679/2016 ja tietosuojalaki 1050/2).

Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

1.7.2 Palvelukuvaus

Palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Omaishoidon tuen vapaiden jaksotus voidaan toteuttaa palveluntuottajan, omaishoidettavan ja -hoitajan keskenään sopimissa jaksoissa tässä sääntökirjassa asetettujen reunaehtojen puitteissa. Omaishoitaja ja -hoidettava sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan. Palvelusopimuksen liitteeksi tulee laatia kirjallinen yksilöllinen suunnitelma hoidon järjestämisestä. Suunnitelmassa tulee olla



kirjattuna myönnetyn palvelun määrä, asiakkaan tarvitseman palvelun sisältö ja toteuttamistavat.

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Palveluntuottajan tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia asiakkaan hyvinvoinnista.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palveluntarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneelle taholle viipymättä, samoin mikäli hoitojakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmoittaa Vaana-järjestelmään palvelun tuottamisen ajankohdat (esim. arkisin klo. 8–16). Palveluntuottajan vastuulla on pitää omat tietonsa ajan tasalla.

Palvelutuote 1 Omaishoidon tuen vapaan palvelu:

Palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaille kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaista avustamista päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen sekä ylläpitämisen. Palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruoan valmistukseen liittyvät tehtävät, liikkumisessa avustaminen. Palvelu sisältää siivoukseen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen, esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimana. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Palvelutuote 2 Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu:

Palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaille kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaista avustamista päivittäisissä toiminnoissa kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen sekä ylläpitämisen. Palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruoan valmistukseen liittyvät tehtävät, liikkumisessa avustaminen. Palvelu sisältää siivoukseen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen, esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimana. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Omaishoidon tuen vapaan ammatillista palvelua hankintaan silloin kun



asiakkaan palvelutarve on erityisen vaativaa ja edellyttää hoitajalta ammatillista työtötta ja osaamista. Palvelutarpeen arvioi aina Lapin hyvinvointialueen vammaispalveluiden viranhaltija.

Omaishoidon tuen vapaan ammatillista palvelua tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitoon osallistuvan omaishoidon tuen vapaan ammatillisen palvelun hoitajalla tulee olla osoitus lääkehuollon pätevydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa.

1.7.3 Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset

Palvelutuote 1 Omaishoidon tuen vapaan palvelussa:

- henkilöstön on täytettävä samat kriteerit kuin omaishoitajan
- henkilöstön on koostuttava täysi-ikäisistä henkilöistä, joiden terveys ja toimintakyky vastaavat omaishoidon asettamia vaatimuksia
- alle 18-vuotiaita asiakkaita hoitavilta työntekijöiltä edellytetään rikostaustaselvitystä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)).

Palvelutuote 2 Omaishoidon tuen vapaan ammatillisessa palvelussa:

- palveluntuottajan yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti ja vähintään yhden vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.
- työntekijöiltä edellytetään soveltuvuuden lisäksi vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja asetuksen (153/2016) mukaisesti.
- sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneet henkilöt tulee olla rekisteröityneenä Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki / JulkiSuosikki).
- palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkien työntekijöiden työsuhteissa Suomessa voimassa olevaa alan valtakunnallista työehtosopimusta sekä alan työturvallisuutta koskevia säännöksiä.
- palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta
 - hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus
 - lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä koulutus, osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen
- henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Henkilöstöllä tulee olla
 - riittävä osaaminen vammaisuudesta ja eri sairauksien



- vaikutuksista toimintakykyyn
- o perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa
- o valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.
- henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito
- alle 18-vuotiaita asiakkaita hoitavilta työntekijöiltä edellytetään rikostaustaselvitystä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
- palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalain 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

1.7.4 Palvelun laatuvaatimukset ja omavalvonta

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa liitteineen.

Palvelujen laadun seurannasta vastaa Lapin hyvinvointialue. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Pohjois-Suomen aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät hyvinvointialueen asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky ja yksilölliset tarpeet. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Palveluntuottaja määrittelee tuottamilleen palveluille keskeiset laatuvaatimukset ja laatutavoitteet ja seuraa niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi palautteet ja hyödyntää niitä toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottaja laatii vuosittain toimintakertomuksen, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvioin keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.



Palveluntuottaja vastaa myös mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta.

Palveluntuottaja ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Palveluntuottajan työntekijät ja mahdolliset alihankkijat sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Sosiaalihuollon laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä 1/2014.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja miten ja kenelle niistä tiedotetaan.

1.7.5 Sopimusperusteinen varautuminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden tulee varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin ja varmistaa yhteiskunnan toimintakyky ja väestön kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Taustatieto varautumisesta löytyy: STM ohje Sopimusperusteinen varautuminen 2019:9, Huoltovarmuuskeskuksen Sopiva-suositus. Palveluntuottajan on noudatettava varautumisessa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita.

Palveluntuottajalla on velvollisuus palvelun tuottamiseen myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja ovat esim. lakko, vesi-, sähkö-, lämpö- ja IT- häiriöt.

Palveluntuottajan on tällöin noudatettava Tilaajan antamia tarkempia ohjeita.

Palveluntuottaja on velvollinen varautumiseen, Palveluiden jatkuvuuden suunnitteluun ja valmiussuunnitteluun siten, että Palvelu on mahdollisimman toimintavarmaa esim. miten toimitaan häiriötilanteissa: kenet hälytetään, miten perehdytetään, lapsiperheiden kotipalvelun asiakaslista ja missä henkilökunnan puhelinnumerot ovat saatavilla.

Palveluntuottajan on laadittava arvio palvelutoiminnan keskeisistä riskeistä osaksi omavalvontasuunnitelmaa ja tehtävä yhteistyötä tilaajan kanssa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin valmistautumisessa. Palveluntuottajan on osallistuttava Tilaajan pyynnöstä valmistautumiseen liittyviin harjoituksiin.

Varautumiseen ja valmiussuunnitteluun kuuluvat toimenpiteet sisältyvät Palvelun hintaan. Palveluntuottajalla on oikeus kohtuulliseen, sopimuksen



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaijeemkuávlv
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

hintatasoon perustuvaan korvaukseen häiriötilanteisiin liittyvistä lisääntyneistä tehtävistä ja kustannuksista. Korvauksen määrästä sovitaan Tilaajan kanssa erikseen.



15. Liitteet

Liite 1. Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 2. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Liite 3. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka

Liite 4. Ohje Lapin hyvinvointialueen osto - Granite koulutusohje

Liite 5. Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje

Liite 6. Lapin hyvinvointialue; yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje

Liite 7. Lapin hyvinvointialueen ostot-, salassapito- ja käyttäjäsitoumus

Liite 8. Lapin hyvinvointialueen ohje etäyhteys asiakas- ja potilastyössä

Liite 9. Prosessi- ja kustannusvastuujakotaulukko

Liite 10. Lapin hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma (julkaistaan myöhemmin)

Liite 11. Lapin hyvinvointialueen hoitotarvikejakeluohje (julkaistaan myöhemmin)