



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue  
Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Kotihoidon palvelusetelisääntökirja  
Ikääntyneiden palvelut

# Kotihoidon palvelusetelisääntökirja

## 1.6.2024 alkaen

Lapin hyvinvointialue  
Aluehallitus 29.5.2024 § 238



## SISÄLLYS

I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA.....	4
1.Sääntökirja .....	4
Sääntökirja ja sen soveltamisala .....	4
Sääntökirjan muuttaminen .....	4
Sääntökirjan voimassaoloaika .....	4
2.Määritelmät .....	5
3.Asiakkaan asema ja oikeusturva .....	6
3.1 Asiakkaan asema.....	6
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	7
3.3 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito.....	8
4.Palveluntuottaja .....	9
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksyntä .....	9
4.2 Palveluntuottajaa koskevat veloitteet .....	10
4.3 Palvelun sisältö ja palvelun vähimmäisvaatimukset .....	13
4.4 Palveluihin hakeutuminen ja palvelutarpeen arviointi.....	13
4.5 Valvonta .....	13
4.6 Vastuut ja vakuutukset.....	14
4.7 Menettely sääntörikkomuksissa .....	14
4.8 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus .....	15
5.Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu .....	16
6.Palvelun laskutus ja hinnoittelu .....	16
6.1 Palveluiden hintojen muutokset .....	17
6.2 Lapin hyvinvointialue .....	17
6.3 Asiakas .....	18
7.Verotus .....	18
8.Sähköinen palveluseteli .....	19
II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA .....	20
1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT .....	20
1.1 Kotihoito.....	20
1.1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat .....	20
1.1.2 Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille .....	21



1.1.3	Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset.....	21
1.1.4	Henkilöstö ja osaaminen .....	21
1.1.5	Laatu .....	21
1.1.6	Palvelun sisällön vaatimukset .....	22
1.1.7	Avaimet ja ovikoodit .....	23
1.1.8	Asiakastietojärjestelmä .....	23
1.1.9	Tilapäinen kotihoito .....	23
1.2	Palvelun hinnoittelu kotihoidossa.....	23
1.3	Laskutus kotihoidon palvelusetelissä .....	24

# I SÄÄNTÖKIRJAN YLEINEN OSA

## 1.Sääntökirja

### Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §: ssä tarkoitetut 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.

### 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 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.

### Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.6.2024.

## 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 terveystalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen 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 a luvussa 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 tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

## 3. Asiakkaan asema ja oikeusturva

### 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 palveluntuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas kieltäytyy 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)

Asiakkaan saatua myönteisen päätöksen palvelusetelistä, asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Lista hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista löytyy sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä. 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 tai sopimuksen mukaan. Palvelusopimus irtisanoaan kirjallisesti ja tieto siitä toimitetaan alueen asiakas- ja palveluohjausyksikköön.

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 palvelusetelilaissa 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 viimeistään 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. Palvelujentuottaja 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 tietoturvapolitiikka).

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 tietoturva-vaatimukset. 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 tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista).

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 vaitiolovelvollisuuteen. 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 asetetut vaatimukset lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) vaatimukset,
3. jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta,
4. jolla on Potilasvakuutuslain (948/2019) 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. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys palveluntuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelituottaja 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 velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä 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. Hainnoista 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. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai Sosiaali- ja terveystieteiden valvonta- ja valvontavirasto Valvira.

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. Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä 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.

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. Lapin hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

## **Henkilöstö**

Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päättös- 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 sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä (817/2015) tai sen siirtymäsäännösten mukaista pätevyyttä.

Lisäksi palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 § 4 mom. tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään yhden vuoden aikana vähintään 3 kk kestävään työsuhteeseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 28 §).

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 välittömään 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 määriteltä 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 asiakirjamerkinnot. 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.

Mikäli asiakas kieltäytyy 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 laatusuositusten 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 palvelusetelilyrittäjän 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 määriteltyjen 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 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 palvelutarve 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 palvelusetelijärjestelmä, joilta käy ilmi käyntiosoitetiedot sekä tarjottavien



palvelujen hintatiedot. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa.

## 6.1 Palveluiden hintojen muutokset

Palveluiden hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle elokuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %.

Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä.

## 6.2 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 tuottavat palveluita asiakkaan kotiin, voivat laskuttaa matkakorvauksia Lapin hyvinvointialueelta.

### **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.

## 6.3 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 määriteltyihin 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 valvomaa 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. Sähköinen järjestelmä palveluntuottajalle maksullinen. 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 työikäisten palvelut

003732213326240

Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut

003732213326270

Sosiaalipalvelut, ikääntyneiden palvelut

Y-tunnus: 3221332-6

### Kirjaamo:

[kirjaamo@lapha.fi](mailto:kirjaamo@lapha.fi)

### Postitusosoite:

Lapin hyvinvointialue  
PL 8041  
96101 Rovaniemi



# II SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

## 1. KOTONA ASUMISTA TUKEVAT PALVELUT

### 1.1 Kotihoito

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §: n mukaan kotihoidolla huolehditaan, että henkilö selviytyy jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoistaan kodissaan ja asuinympäristössään.

Kotihoidon toteuttamistapoja ovat hoito- ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta ja Terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido.

Hoito- ja huolenpito muodostaa kokonaisuuden, johon kuuluu huolehtimista asiakkaan yksilöllisistä perustarpeista, kuten ravinnon saannista, peseytymisestä ja muusta henkilökohtaisesta hygieniasta ja pukeutumisesta. Siihen voi kuulua myös terveydenhuollollisia tehtäviä kuten lääkehoitoa ja asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä.

Vuorovaikutus tarkoittaa ihmisen kohtaamista, joka ei rajoitus pelkästään mahdollisimman nopeisiin fyysisiin toimenpiteisiin. Toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen voi sisältyä esim. kotiaskareiden tekemistä yhdessä asiakkaan kanssa.

Muut henkilön suoriutumista tukeva toiminta käsittää asiakkaan avustamista ja tukemista ulkoilussa ja kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa sekä sähköiseen asiointiin liittyvien välineiden käytössä asiakkaan tietosuoja huomioon ottaen.

Kotihoitoa voidaan järjestää tilapäisenä tai säännöllisenä kotihoitona.

**Tilapäinen kotihoito** on lyhytaikaista ja tarkoitettu asiakkaan väliaikaiseen palvelutarpeeseen, jolloin palvelu on harvemmin kuin kerran viikossa tapahtuvaa tai kestää ennalta lyhyeksi tiedetyn jakson (enintään 2kk). Tilapäisen kotihoidon tavoitteena on ehkäistä pidempiaikainen tuen tarve.

**Säännöllisellä kotihoidolla** tarkoitetaan vähintään kerran viikossa toistuvaa kotiin annettavaa, jatkuvaa sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa ja arvioitu tai tosiasiallinen kesto on vähintään kaksi (2) kuukautta. Säännöllistä kotihoitoa voidaan toteuttaa myös asiakkaalle, joka asuu yhteisöllisessä asumisessa. (Liite 10)

#### *1.1.1 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat*

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään omassa kulttuuriympäristössään. Asiakkaat ovat pääasiassa ikäihmisiä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

### *1.1.2 Asiakkaiden ohjautuminen palvelusetelituottajille*

Palvelusetelin avulla järjestettävän kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Lapin hyvinvointialue on suorittanut palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut asiakassuunnitelman, josta ilmenee asiakkaan saaman kotihoidon sisältö, tarvittavat käyntikerrat sekä palveluun kuuluva aika viikossa (viikonpäivät) sekä palvelupäätöksen.

### *1.1.3 Palvelun saatavuuden vähimmäisvaatimukset*

Kotihoidon palveluita on saatavilla pääsääntöisesti klo. 7–22 välillä. Palvelupyynnöt kotihoidon palveluista on otettava vastaan arkipäivisin. Kotiutuville, jo säännöllisen palvelusetelin piirissä oleville asiakkaille, joilla on asiakassuunnitelma, palvelut on aloitettava sovittuna kotiutumisaikana.

Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia, niistä tulee olla välittömästi yhteydessä palvelun myöntäneeseen tahoon.

### *1.1.4 Henkilöstö ja osaaminen*

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen ja saman tasoista kuin Lapin hyvinvointi- alueen tuottama kotihoito. Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään lain terveydenhuollon ammattihenkilön (559/1995) mukaista sairaanhoitajan kelpoisuutta ja terveydenhuollon-ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja valtioneuvoston asetuksen sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 8153/2016) mukaista lähihoitajan tutkintoa tai mainitun lain 11§:n mukaista ammattitutkintoa tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. (Liite 7)

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä on oltava riittävästi tietoa asiakkaiden sairauksista, niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtaavoista.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on oltava kansallisen lääkehoito-oppaan (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2021:6) mukaisesti laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaiset valmiudet ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen. Tarvittaessa osaamisen varmistaminen tehdään yhteis- työssä Lapin hyvinvointialueen kotihoidon kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilöstön tehtäväkuvat ovat tarkkaan määritelty.

### *1.1.5 Laatu*

Palveluntuottaja soveltaa yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia, kuten Käypä hoito – ja THL:n suosituksia sekä Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia, kuten laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujenparantamiseksi 2020–2023 (Kuntaliitto, julkaisu 2020:29) ja 2024 julkaistava Laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027.

Palveluntuottajan on laadittava lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (1741/2023) mukainen omavalvontasuunnitelma ja omavalvontaohjelma, jos palveluntuottajalla on useita yksiköitä. Uuden palvelun tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden kuluessa toiminnan aloittamisesta.

### 1.1.6 Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelusetelin avulla järjestetty kotihoito perustuu Lapin hyvinvointialueen tekemään palvelutarpeen arviointiin, palvelupäätökseen ja asiakas- suunnitelmaan, joka sisältää palvelu-, hoito- ja kuntoutussuunnitelman. Asiakkaan saama palvelupäätös kuvaa myös sisällön myönnetylle palvelulle. Asiakas näyttää päätöksen palvelun tuottajalle.

**Asiakkaan asiakassuunnitelmassa** kotihoidon palveluista vastaa pää- sääntöisesti palveluntuottaja. Lääkehoidon toteutuksessa Lapin hyvinvointialue ohjaa asiakkaita lääkeannosjakeluun, johon asiakkaalle myönnetään palveluseteli. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Tuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yksilöllinen päivittäistä hoitoa ja palvelua ohjaava asiakassuunnitelma, joka sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman, jossa määritellään henkilökunnan antama kuntouttava ja toimintakykyä ylläpitävä hoiva sekä muut asiakkaan kotona asumista tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakkaan palvelu ja hoito suoritetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

**Asiakassuunnitelman ajantasaisuus** tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa Lapin hyvinvointialueen toimesta. Asiakassuunnitelman tarkistamisen pohjana on asiakkaan ajantasainen RAI-arviointi. Palvelutarpeen arviointikäynti on asiakkaalle maksuton. Palveluntuottajan tekemä säännöllisen kotihoidon asiakkaan RAI-arviointi puolen vuoden välein yhteistyössä asiakkaan kanssa on asiakkaan palvelusuunnitelmaan sisältyvää palveluaikaa.

Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja/omahoitaja ilmoittaa välittömästi asiakas- ja palveluohjaukseen, joka yhteistyössä tuottajan ja asiakkaan kanssa arvioi ja tarvittaessa muuttaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa sekä tekee hallinnollisen palvelupäätöksen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

**Kotihoidon palvelu toteutetaan kuntouttavan työtavan** mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan päivittäisissä toiminnoissaan, ja siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Asiakassuunnitelmaan tehdyistä muutoksista tulee aina keskustella myös asiakkaan ja asiakkaan luvalla tarvittaessa omaisten kanssa. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun päättymisestä. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan ja/tai asiakkaan asioiden hoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).

Asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa tilapäisesti, kun asiaa ei heti muulla tavalla voida järjestää. Henkilökunta ei osallistu omaisuuden ja talletusten hoitamiseen. Jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön omaisten kanssa.

Palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan asiakkaan turvalaitteiden toimintavalmiuden vähintään kerran kuussa ja kirjaamaan sen asiakastietoihin.



**Kotihoidon palvelukuvauksessa** on kuvattu kotihoidon sisältöä, mutta asiakkaalle tuotettava palvelu määräytyy hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. (Liite 7)

Palvelun tuottamisessa tarvittavat tarvikkeet ja välineet sekä kustannus- vastaavuus:

Palveluntuottaja vastaa omalla kustannuksellaan palvelun tuottamisessa tarvittavien tarvikkeiden ja välineiden hankinnasta siltä osin, kuin ne eivät kuulu tilaajan päätöksellä ja kustannuksella asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden piiriin. (Liite 3)

### *1.1.7 Avaimet ja ovikoodit*

Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä. Avaimen luovutus kirjataan ylös ja vahvistetaan asiakkaan (avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen vastaanottaja huolehtii avaimen luovuttamisesta, kun asiakkuus päättyy. Avaimen luovutussopimuslomake on arkistoitava asiakastietoihin.

### *1.1.8 Asiakastietojärjestelmä*

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteidenkirjaamista seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteenkirjaaminen
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältää myös HILMO ja AvoHilmo- kirjaukset ja niiden toimittamisen Terveysten- ja hyvinvoinnin laitokselle.
- asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö Lapin hyvin- vointialueen kanssa palvelu-, hoito ja kuntoutussuunnitelman päivittämisessä (arviointi)

Palveluntuottaja kirjaa päivittäiseen hoitoon liittyvät hoitotiedot omaan asiakastietojärjestelmään ja/tai hyvinvointialueen järjestelmään, mikäli palveluntuottajalta tämä on jo edellytetty. Palveluntuottajalla voi olla oikeus käyttää terveystietojen osalta hyvinvointialueella käytössä olevaan potilastietojärjestelmään.

Palveluntuottaja toteuttaa tarvittaessa ohjeiden mukaan ohjeistusta asiakkaiden oikeudesta tarkistaa tietonsa.

### *1.1.9 Tilapäinen kotihoito*

Palveluseteli on tarkoitettu esim. kotiutustilanteisiin tai muutoin tilapäisesti epävarmuutta ja turvattomuutta arjen toiminnoissa kokeville henkilöille lyhytkestoisesti. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona asumista ja selviytymistä arkipäivän askareissa ja henkilökohtaisissa toiminnoissa.

## 1.2 Palvelun hinnoittelu kotihoidossa

Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, Lapin hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan päättää ja asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus tarkistaa vuosittain ja päättää voimassa olevat palvelusetelien arvot. (Liite 5)

Palveluntuottajan tulee hinnoitella kotihoidonpalveluille neljä tuntiperusteista hintaa:

Palvelun toteuttamisaika	kello	kerroin	Palvelunhinta euroa/tunti (kertoimella laskettuna)
arkisin	7–18	1	
arkisin, ilta	18–22	1,15	
lauantaisin	7–18	1,2	
lauantai- ja arkipyhän aatto arkipyhät ja sunnuntai	18–22 7–22	2	

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta kuukausittain jälkikäteen palveluntuottajan tuntihintaan perustuvan kokonaisveloituksen ja palvelusetelin erotuksen verran toteutuneen asiakastyön mukaan. Palveluntuottajan tulee pyöristää asiakkaalta perittävä kuukausiveloitus Vaanassa 15 minuutin tarkkuudella käyttäen desimaaleja seuraavasti: 15 min = 0,25 h, 30 min = 0,5 h, 45 min = 0,75 h. Pyöristys tehdään koko kuukauden välittömän asiakastyön keston loppusummasta ylöspäin lähimpään seuraavaan täyteen 15 minuuttiin. (Lapin hyvinvointialueen aluehallitus 19.4.2023, §155). Palvelusetelin arvot vahvistetaan vuosittain (Liite 5).

### 1.3 Laskutus kotihoidon palvelusetelissä

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelin laskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja saa maksun hyvinvointialueelta setelin arvoon asti asiakkaan toteutuneilta kotihoidon tunneilta. Mahdolliset muut palvelut tai korvaukset perumattomasta palvelusta maksaa asiakas, joista on sovittu kirjallisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä toteutunut palveluaika. Toteutunut palveluaika alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota.

Palveluntuottajalle ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Palveluntuottaja voi laskuttaa Lapin hyvinvointialueelta matkakustannuksia palvelusetelisääntökirjan yleisessä osiossa kuvatulla tavalla yli 5 kilometriä ylittävältä osalta enintään 50 kilometrin yhdensuuntaiselta matkalta. Matkakorvauksen suuruus on 0,53 euroa/kilometri, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Lapin hyvinvointialueelle selvitys asiakkaalle tuotetusta palvelusta asiointiohjeen mukaisesti (tuntiseuranta) sekä samalla asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten.