

# Palveluasumisen palvelu- setelin sääntökirja

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Valmistelu 5.11.2019: Aila Halonen, Tiia Kotilainen, Nina Linja

Konsultaatiot: Lakimies Leppäkoski Kari, Talousasiantuntija Pekka Mäki,  
Vanhusneuvosto

Päivitetty 28.11.2022 termien osalta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle (ei  
sisällöllisiä muutoksia): Sara Sahanen



Vantaan ja Keravan  
hyvinvointialue

## Sisällysluettelo

<b>Sääntökirjan yleinen osa .....</b>	<b>5</b>
<b>Määritelmät .....</b>	<b>5</b>
<b>Sääntökirja.....</b>	<b>6</b>
Sääntökirjan luonne.....	6
Sääntökirjan muuttaminen .....	7
Sääntökirjan voimassaolo .....	8
<b>Asiakkaan asema.....</b>	<b>8</b>
Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle .....	8
Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde .....	9
Asiakkaan oikeusturvakeinot .....	9
Asiakkaan kustannukset.....	10
<b>Palveluntuottajan velvoitteet .....</b>	<b>11</b>
Yleiset vaatimukset .....	11
Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset .....	12
Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	17
Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö.....	18
Arvonlisäverotus .....	19
<b>Hyvinvointialueen velvoitteet.....</b>	<b>20</b>
Yleiset velvoitteet.....	20
Rekisterin pito.....	20
Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	21
<b>Palvelun seuranta ja valvonta.....</b>	<b>22</b>
Palvelun laadun valvonta .....	22

Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus .....	22
Hyväksymisen peruuttaminen .....	22
<b>Palveluasumisen palveluseteli – sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa .....</b>	<b>23</b>
<b>Yleistä palveluasumisesta.....</b>	<b>23</b>
<b>Palveluasumisen palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat.....</b>	<b>24</b>
<b>Palveluasumisen palveluseteli .....</b>	<b>24</b>
Palveluasumisen palvelusetelin sisältö.....	25
Palvelusetelin arvo .....	25
Palvelusetelin myöntäminen .....	26
Palvelusetelin palvelut .....	26
Palvelusetelin voimassaolo.....	32
<b>Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....</b>	<b>32</b>
Yhteydenpito hyvinvointialueeseen .....	32
Palveluntuottajalta vaaditut liitteet.....	33
Tilat ja laitteet .....	34
Henkilöstö .....	35
Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa.....	37
Alihankinta .....	38
<b>Laadunvalvonta ja asiakaspalaute.....</b>	<b>38</b>
Palvelun virhe.....	39
Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	39
<b>Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta .....</b>	<b>40</b>
<b>Laskutus .....</b>	<b>40</b>
<b>Sääntökirjan sitovuus .....</b>	<b>41</b>

**Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....42**

Julkaisija  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
12/2022

# Sääntökirjan yleinen osa

Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Vantaan ja Keravan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palvelujen tuottajaksi. Lisäksi sääntökirjassa kuvataan myös palveluseteliasiakkaiden ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen oikeuksia ja velvollisuuksia. Sääntökirjan yleistä osaa täsmennetään palvelusetelien palvelukohtaisissa osissa.

Sääntökirjassa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) muutoksineen (601/2022) myöhemmin palvelusetelilaki 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.

## Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä sosiaalihuollon asiakaslaki 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä potilaslaki) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
2. **Hyvinvointialue** on palvelunjärjestäjä.
3. **Omvastuuosuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota hyvinvointialueen myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
4. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti, sekä hyvinvointialueen sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisena maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

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 oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on hyvinvointialueen hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) muutoksineen (601/2022), jäljempänä palvelusetelilaki, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueiden järjestämissä sosiaali- ja terveystalvuuissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvuuksien hankkimiseksi. Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

5. **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
6. **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palvelusetelien luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.
7. **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.
8. **Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon hyvinvointialue on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
9. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

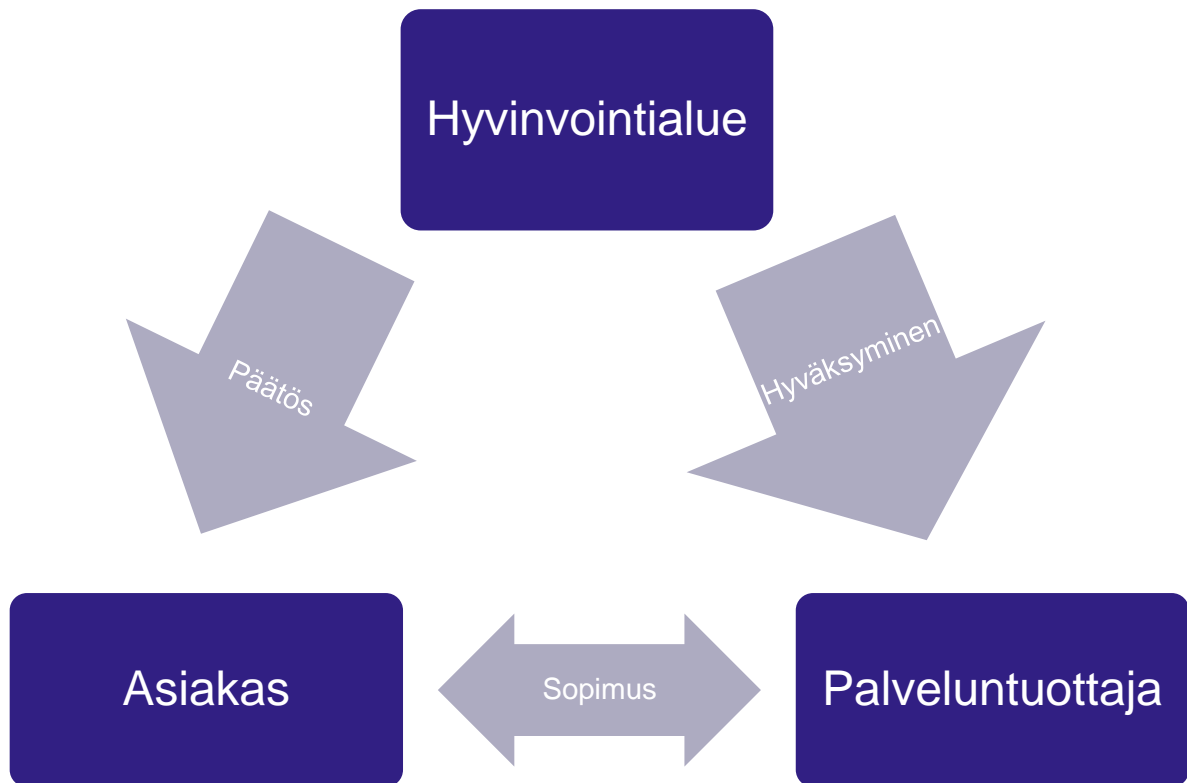
## Sääntökirja

### Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ja sen liitteiden ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu hyvinvointialueeseen.



## Sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Hyvinvointialue ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointialueelle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Tällöin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## **Sääntökirjan voimassaolo**

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## **Asiakkaan asema**

### **Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle**

Mikäli asiakas täyttää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päättämät palvelun myöntämisen perusteet (kriteerit), hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämän palvelun piiriin.

Hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestään muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.



Hyvinvointialueen on annettava asiakkaalle tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

## **Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde**

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita hyvinvointialueen toimesta. Hyvinvointialueen henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

## **Asiakkaan oikeusturvakeinot**

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. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

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.

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

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidätyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvakuutuslain (22.8.2019/948) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle ja/tai Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen valvonnasta vastaavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta hyvinvointialueen sosiaali- ja terveystaloukselle.

## **Asiakkaan kustannukset**

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuuosuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Hyvinvointialue ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## Palveluntuottajan velvoitteet

### Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut hyvinvointialueen tässä sääntökirjassa (liitteineen) sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Hyvinvointialueella on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan <https://www.vastuugroup.fi/fi-fi/>.

#### 1. Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista

annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

### **3. Vähimmäispalvelutaso**

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta hyvinvointialueen toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä hyvinvointialue hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

### **4. Vakuutusturva**

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvakuutuslain 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;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassa olevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

### **5. Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan seuraavassa luvussa sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## **Hyvinvointialueen asettamat muut vaatimukset**

Palveluntuottaja sitoutuu äskeisessä kohdassa esitettyjen yleisten vaatimusten lisäksi täyttämään hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

## **1. Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen**

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinosoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – ohjelmasta.

## **2. Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta**

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen.

Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täyttyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai otteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista hyvinvointialueelle, jonka alueella palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

## **3. Verot ja sosiaaliturvamaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### **4. TYEL, eläkemaksut**

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### **5. Henkilökunta**

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Vastuu Group Oy:n Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### **6. Omavalvontasuunnitelma**

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

#### **7. Hankintalain velvoitteet**

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

#### **8. Toimitilat**

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## **9. Hintatiedot**

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot ovat ajan tasalla ja päivitettyinä palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottajalla tulee olla myös internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. (Jos palveluntuottajalla ei ole internet-sivuja, tulee hinnaston näkyä vähintään palvelusetelijärjestelmässä.) Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

## **10. Potilas- ja asiakasasiakirjat**

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassa olevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Lain sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) mukaisesti palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 25§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 26§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettäessä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä hyvinvointialueen asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Hyvinvointialue voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla hyvinvointialueen hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

Päätyneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttöön pyydettäessä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja hyvinvointialueen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

## **11. Salassapito ja tietosuoja**

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassa olevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

## **12. Alihankkijat**

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## **13. Markkinointi**

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai 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.

Palveluntuottaja ei saa käyttää hyvinvointialueen nimeä markkinoinnissa ilman hyvinvointialueen kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

## **14. Tiedonanto hyvinvointialueelle**

Sekä hyvinvointialue että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti hyvinvointialueen vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua



tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida hyvinvointialuetta säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Hyvinvointialuetta tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista.

### **15. Lainsäädäntö, viranomais määräykset ja ohjeet**

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## **Palveluntuottajaksi hakeutuminen**

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Oma-ohjelmasuunnitelma		x
Lupa terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä (vain terveydenhuollon palveluissa)		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa vaadittavien asiakirjojen saapumisesta hyvinvointialueelle.

## Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja arvon ennen palvelutilauksen vastaanottamista. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä.

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat, ellei palvelukohtaisessa osassa mainita toisin.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä hyvinvointialueelle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäväksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua hyvinvointialueen järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli hyvinvointialue katsoo sen tarpeelliseksi.

## **Arvonlisäverotus**

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

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:

1. valtion, hyvinvointialueen tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. 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, hyvinvointialueen 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.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 2.4.2019 (diaarinumero VH/352/00.01.00/2019). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen Arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

# Hyvinvointialueen velvoitteet

## Yleiset velvoitteet

Hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelien käyttötarkoituksen ja arvon. Tähän liittyvä taustavalmistelu tehdään toimialoilla yhteistyössä palvelujen järjestämisen tuki ja hankinnat -palvelualueen kanssa. Tarkempien palvelusetelien sääntökirjojen hyväksymistä koskeva toimivalta määritellään hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Hyvinvointialue arvioi yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen tarpeen, neuvoo ja ohjaa asiakasta palvelun toteuttamisen erilaisista toteutustavoista sekä tekee asiakkaan kotona asumista tukevista tarvittavista palveluista päätökset ja laatii palvelusuunnitelman.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Hyvinvointialueen tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa, kun vaaditut asiakirjat on toimitettu.

Hyvinvointialueen on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Hyvinvointialueen tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Hyvinvointialueen tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

## Rekisterin pito

Hyvinvointialue on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä hyvinvointialue rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja

toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina hyvinvointialueen omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli hyvinvointialueelle tai, jos palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Hyvinvointialue kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, hyvinvointialue rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021).

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluntuottajan tietoliikenneyhteydet ovat ulkopuolisilta suojatut. Palveluntuottajalla on nimettynä seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottajan tulee antaa pyydettyä selvitys oman toimintansa tietosuojan tilasta ja lokitietojen valvonnasta

Päättäneiden asiakkuuksien asiakirjat tulee siirtää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen käyttöön pyydettyä tai viimeistään asiakkuuden päättymisvuoden lopussa. Asiakirjojen siirto tehdään maksutta ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ilmoittamassa muodossa. Palvelusetelituotannon päätyttyä tuottajalle ei jää palvelusetelituotannon perusteella hoidettujen asiakkaiden tietoja.

## **Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuuosuutta.

Hyvinvointialue voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palvelujentuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon laskutuksessaan. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja hyvinvointialueelta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

# Palvelun seuranta ja valvonta

## Palvelun laadun valvonta

Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja.

Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan hyvinvointialueelle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä laatuseurantaa sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

## Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

## Hyväksymisen peruuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

- a. hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b. laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c. palveluntuottaja ei noudata (hyvinvointialueen kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d. palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- e. palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli hyvinvointialue hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Hyvinvointialueen tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## Palveluasumisen palveluseteli – sääntökirjan palvelusetelikohtainen osa

### Yleistä palveluasumisesta

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluasumisen päätöksen saaneet asiakkaat ovat ikääntyneitä, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, jotka eivät selviydy omassa kodissaan toimintakyvyn alenemisen, sosiaalisen tukiverkoston tai asuinolojen puutteellisuuden vuoksi. Palveluasumisen perustehtävänä on tarjota asiakkaille mahdollisuus turvalliseen ja elämänmakuiseen asumiseen tukemalla heidän toimintakykyään ja itsenäisyyttään yhteistyössä asukkaan lähiyhteisön kanssa neuvonnan, ohjauksen, hoidon, hoivan sekä kuntoutuksen keinoin.

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaisesti asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa.

Palveluasumisella tarkoitetaan palveluasunnossa järjestettävää asumista ja palveluja. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut.

Palveluasuminen on verrattavissa kotona asumiseen ja hoidossa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Kodinomaisuus on päivittäistä yhdessäoloa, osallistumista ja aktiivista elämää sekä lämmintä ilmapiiriä, jossa asiakas on yhteisön jäsen ja kokee olonsa turvalliseksi. Hoidon tavoitteena on asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä sairauksien hyvä hallinta. Hoidossa tulee toteutua asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon jatkuvuus. Tavoitteena on tarjota asiakkaalle mahdollisuus

aktiiviseen asumiseen ja kuntouttavaan hoivaan esteettömässä, turvallisessa ja kodinomaisessa asuinympäristössä. Asiakkaila on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen.

Palvelutalossa annettava kotihoidon palvelu sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n, sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain (1326/2010) lain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon. Palvelulla tuetaan asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämänlaatua, sekä itsenäistä selviytymistä turvallisesti kotona ylläpitämällä ja parantamalla asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakas voi asua palveluasumisessa elämänsä loppuun saakka. Palveluun kuuluu tarvittaessa myös saattohoidon järjestäminen.

## **Palveluasumisen palvelusetelin piiriin kuuluvat asiakkaat**

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat tukea ja apua asumiseensa sekä hoivaa ja hoitoa pääsääntöisesti päivittäin vähintään 9 tuntia kuukaudessa eikä näitä palveluja pystytä järjestämään asiakkaan tarpeita vastaavasti hänen entisessä kodissaan, vaan asiakas tarvitsee palvelut keskitetymin järjestettyinä palveluasumisen yksikössä. Asiakkaille tehdään ennen päätöksentekoa kattava palvelutarpeen arviointi (ml. Rai-arviointi) hyvinvointialueen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattilaisen toimesta yhdessä asiakkaan kanssa ja sen perusteella. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue tekee päätöksen palveluasumisen tarpeesta. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue arvioi hoivan ja palvelujen tarpeen palvelun alkaessa ja tilannetta tarkastellaan tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa. Palvelut toteutetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hyväksymässä palveluasumisen yksikössä.

**Ikääntyneille suunnattu palveluasumisen palveluseteli** on tulosidonnainen ja se voidaan myöntää määrärahojen puitteissa. Palveluseteli voidaan myöntää määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevana. Palvelun tarvetta arvioidaan vähintään vuosittain ja palvelusetelin voimassaolo jatkuu, mikäli kriteerit täyttyvät ja palvelujen tarve on edelleen olemassa. Asuminen kyseisessä asunnossa voi vuokranantajan ja vuokralaisen sopimuksesta jatkua, vaikka palveluasumisen palveluseteliä ei enää käytettäisikään. Palveluseteli voidaan ottaa käyttöön vuokrasuhteen jo alettua ja asukkaan muutettua Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueella sijaitsevaan palveluasumisen yksikköön eli palvelutaloon ja palvelujen käytön alettua/ lisääntytyä.

## **Palveluasumisen palveluseteli**



## Palveluasumisen palvelusetelin sisältö

Palveluasumisen palveluseteli kattaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiin perustuvat asiakkaan säännöllisesti tarvitsemat (vähintään 9 tuntia/kk) kotihoidon- ja kotisairaanhoidon palvelut, jotka ovat asiakkaan voimavaroja tukevaa kotona annettavaa lähihoitajatasoista hoitoa ja hoivaa sekä sairaanhoitajan palvelua. Palveluseteli ei kata muuta kotona asumista tukevaa palvelutoimintaa kuten turvapalvelua ja siihen liittyviä auttamiskäyntejä, ateriamaksua, siivouspalvelua ja avoimia virkistys- ja harrastustoiminnan tapahtumia.

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 §:n ja 20 §:n pykälien tarkoittaman kotipalvelun ja yhdistetyn kotihoidon sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvion pohjalta hoito- ja palvelusuunnitelman ja järjestää asiakkaalle tarpeelliseksi määritellyt palvelut. Palveluseteli kattaa määriteltyjen palvelujen kustannuksia palvelusetelin arvon verran ja asiakas maksaa palveluista omavastuusuutena palvelusetelin arvon ylittävän osuuden. Asiakas maksaa itse vuokran ja muut mahdolliset kustannukset suoraan vuokranantajalle/palveluntuottajalle.

## Palvelusetelin arvo

Palveluasumisen palveluseteli on tulosidonnainen ja palvelusetelin täysarvo on 32 euroa/tunti.

Setelin arvo perustuu asiakkaan palvelujen tarpeesta muodostuvaan hoitoluokkaan, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeen mukainen palveluaika (tuntia/kuukausi). Asiakkaalle myönnettävän setelin arvo määrittyy hoitoluokan keskiarvoisen tuntimäärän mukaisesti.

Palveluseteli sisältää hoidon, huolenpidon ja palvelun palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolista palvelua, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua tai virkistys- ja harrastetoimintaa.

Asiakkaiden bruttotulot ja varallisuudesta saatava tuotto vaikuttavat palvelusetelin arvon määrittämiseen. Kotona annettavan palvelun asiakasmaksu määritellään Asetuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (9.10.1992/912), sen 3§:n mukaan, jossa todetaan: Jatkuvasti ja säännöllisesti annetusta kotisairaanhoidosta ja sosiaalihuoltoasetuksen (607/83) 9 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettusta kotipalvelusta voidaan periä palvelun laadun ja määrän, palvelun käyttäjän maksukyvyyn sekä perheen koon mukaan määräytyvä kohtuullinen kuukausimaksu.

Palvelusetelin arvoa henkilön omien tulojen tiedoilla voi laskea Vantaan Palveluasumisen palvelusetelilaskurin avulla.

Palveluasumisen palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan tuottajalle palvelu- ja hoitosuunnitelmassa asiakkaalle myönnetyn palvelun palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvo on arvonlisäveroton (alv. 0%). Asiakkaan omavastuu on palvelusetelin arvon ja tuottajan hyvinvointialueelle ilmoittaman hinnan välinen erotus. Asiakkaan omavastuu sisältää kaiken palveluun liittyvän, joka on sääntökirjassa määritelty, eikä asiakkaalta voi laskuttaa erikseen esim. matkakuluja, laskutuslisä tai toimistomaksuja. Palvelusetelillä myytävän kotihoitopalvelun (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) tuntihinta on sama hinta riippumatta palvelun toteuttamisen ajankohdasta (sama hinta arkisin, viikonloppuisin, öisin).

## **Palvelusetelin myöntäminen**

Palveluseteli myönnetään palveluasumisen asiakkuuskriteerit täyttävälle asiakkaalle palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisten palvelujen hankintaa varten. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan ammattilainen (palveluohjaaja) selvittää asiakkaan palvelutarpeen yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä sovitaan, miten palvelut asiakkaalle järjestetään. Asiakkaalle annetaan ohjausta palvelutuottamisen toteutustavoista ja jos asiakas valitsee ja hänelle myönnetään palveluasumisen palveluseteli niin sen myöntää määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevana Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluohjaaja seuraa palvelun toteutumista vuosittain tai saatuaan tiedon palvelutarpeen muutoksesta ja päivittää palvelusuunnitelmaa asiakkaan muuttuneen tarpeen mukaisesti. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista välittömästi, jos muutos vaikuttaa myönnetyn setelin hoitoluokkaan ja aina vuosittain toimittamalla asiakkaan kanssa laaditun palvelutarpeen arvioinnin, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista (ml. RAI-arviointi).

Palvelu- ja hoitosuunnitelma sekä RAI-arviointi tulee päivittää puolivuositain ja aina tilanteen muuttuessa. Tällöin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen työntekijä, asiakas ja palveluntuottaja arvioivat asiakkaan palvelutarvetta yhdessä. Jos palvelutarve muuttuu, arvioidaan yhdessä uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan hoidon ja huolenpidon toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

Palvelusetelin saldo on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan käytettävissä olevan saldon (palvelutuntimäärän) sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä palvelusta sovittaessa.

## **Palvelusetelin palvelut**

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelusuunnitelman mukaisista palveluista. Palveluasumisen palveluseteli toteutetaan

palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään. Palvelusetelillä ostettu palvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle palvelusuunnitelmassa määritellyn palveluajan tarpeen mukaisesti. Asiakkaan palvelujen tarpeesta muodostuu hoitoluokka, jonka lähtökohtana on asiakkaan palvelutarpeen mukainen palveluaika (tuntia/kuukausi).

<b>Hoito- luokka</b>	<b>Palvelu aika h/kk</b>	<b>Palvelun sisältö</b>	<b>Palvelusetelin arvo max/kk Arvo 32€/H</b>
I	9 -15	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	384€/kk
II	16 -22	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	608€/kk
III	23-30	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	848€/kk
IV	31-38	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	1104€/kk
V	39-46	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu.	1360€/kk
VI	47-54	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona	1616€/kk

		asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu	
VII	55-62	Sisältää yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan mukaisen hoidon ja hoivan asiakkaan kotona asumisen tukemiseksi. Ei sisällä tukipalveluita, kuten ateriapalvelu, turvapalvelu ja siivouspalvelu	1872€/kk

### Palvelu- ja hoitotyön suunnitelma

Palveluntuottaja käyttää sähköistä järjestelmää asiakas- ja potilastietojen kirjauksiin. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitotyön suunnitelma sekä kirjataan päivittäistä hoitotyön toteutumista kuvailevin kirjauksin. Hyvällä kirjaamisella turvataan palvelun jatkuvuus. Palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan toimintakyky arvion perusteella, millainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kokonaisuus tarvitaan hänen hyvinvointinsa, terveytensä, toimintakykynsä ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi sekä hänen hyvän hoitonsa turvaamiseksi. Palvelusetelin arvo sekä asiakkaan omavastuu määräytyvät palvelusuunnitelmaan kirjattujen toteutuneiden palvelujen mukaisesti. Hoitotyön suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut ja tarpeen mukaiset tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteisiin pyritään sekä arvioidaan hyvän tavoitteellisen hoidon toteutumista. Palvelu- ja hoitotyönsuunnitelmaa arvioidaan 3 -6 kuukauden välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Lisäksi hoitotyön suunnitelmalle ja palvelulle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma/vastuuhoitaja palvelusetelin käyttöönotto päivästä alkaen.
2. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen järjestetään hoitoneuvottelu kuukauden kuluessa hoidon alkamisesta ja aina tarvittaessa. Jos asiakas ei itse halua tai jaksaa osallistua hoitoneuvotteluun, vastuuhoitaja neuvottelee asiakkaan kanssa hänelle suunnitelluista hoidon- ja palvelun tavoitteista ja niiden sisällöistä.
3. Asiakas ja hänen läheisensä (jos asiakas näin toivoo) osallistuvat hoitotyön suunnitelman laadintaan ja arviointiin.
4. Hoitotyön suunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen ja moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin. Hoitotyön suunnitelma tehdään asiakkaan RAI-arvioinnissa esiin tulleiden tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet. Asiakas osallistuu aina mahdollisuuksien mukaan itse RAI-arvion tekemiseen
5. Asiakkaan hoitotyön suunnitelman perustaksi kerätään myös tietoja hänen elämästään (elämäntarina, elämänkaarikysely tai -haastattelu): ihmissuhteista, arvoista, vakaumuksista, mieltymyksistä, elämän merkkitapahtumisista, työstä,

harrastuksista jne. Tiedon avulla suunnitellaan ja toteutetaan ihmisen yksilöllistä elämää palvelutalossa. Tiedot kirjataan ja säilytetään asiakkaan asiakirjoissa.

6. Palveluntuottaja kykenee antamaan asiakkaiden toimintakykyä ja hoidon tarvetta koskevat ajantasaiset tiedot hoidonjärjestelystä vastaavalle hyvinvointialueen työntekijälle RAI-järjestelmän laajuudessa. Palveluntuottaja sitoutuu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin käytännön mukaan toimittamaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin RAI-tuloksineen hyvinvointialueelle vähintään kaksi kertaa vuodessa ja välittömästi asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.
7. Asiakkaan kanssa suunnitellaan hyvää elämää palvelutalossa. Asiakkaan hoitotyösuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa on asetettu tavoitteet vähintään seuraaviin: asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoon, aktiiviseen arkeen sekä hyvään ravitsemukseen. Hoitotyön suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun terveydenhoito. Suunnitelman mukainen toiminta tulee todentua päivittäisessä kirjaamisessa.

### **Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti**

Asiakkaan palvelu toteutetaan aina toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella korostaen asiakkaan jäljellä olevan toimintakyvyn tukemista ja edistämistä sekä yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa palvelukuvauksen mukaista perus- ja sairaanhoitoa sekä huolenpitoa. Palvelusetelin palvelu voi asiakkaan tarpeen mukaisesti sisältää erilaisia hyvinvointia ja toimintakyvyn edistämistä tukevia palveluja, joille on asetettu seuraavat vaatimukset:

1. Asiakkaat saavat aina tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät.
2. Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi hyvän hoidon ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman periaatteiden mukaisesti. Asiakkaiden tulee saada riittävä ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee halutessaan olla mahdollisuus myös viikoittaiseen saunomiseen. Hoidon toteuttamisessa tulee ottaa huomioon

mm. ummetuksen, virtsainkontinenssin, kivun ja unettomuuden hoito sekä painehaavaumien, nivelten jäykistymien ja kaatumisten ehkäisy.

3. Asiakkaan hoidossa huomioidaan masennuksen ehkäisy ja hoito sekä mahdollisten muistisairauksiin liittyvien käytösoireiden lievittäminen hoitotyön keinoin.
4. Asiakkaan henkilökohtaisessa asiointissa avustaminen ja neuvominen (erilaisten hakemusten ja lomakkeiden täyttö, avustusten ja etuuksien hakeminen ym.).
5. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen mukaisten omahoitotarvikkeiden hankinnasta. Asumispalvelussa olevat vanhuksat rinnastetaan kotona asuviin ja he voivat saada hyvinvointialueelta maksuttomia omahoitotarvikkeita samoin perustein kuin kotona asuvat. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan palvelutarpeen mukaisten hoitotarvikkeiden säännöllisestä tilaamisesta terveyspalvelujen hoitotarvikejakelun ohjeistusten mukaisesti, jos asiakas itse ei pysty tilausta tekemään.
6. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan yksilöllisten apuvälineiden hankinnasta. Palvelutalossa asuvat asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuvat.
7. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidosta, jos se on asiakkaan palvelutarpeen mukaista. Hoitoyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, THL 2016). Lääkkeet säilytetään aina lukollisessa lääkekaapissa/säilytysrasiassa mieluiten asukkaan kotona ja vain tarvittaessa erillisessä henkilökunnan käytössä olevassa tilassa, jossa kunkin asiakkaan lääkkeet säilytetään erillisissä koreissa tai lääkelaatikoissa. Sairaanhoitaja tai lääkehoidon lisäkoulutuksen saanut lääkeluullinen lähihoitaja jakaa asiakkaiden lääkkeet palvelusuunnitelman mukaisesti tai käytetään apteekin annosjakelua lääkkeidenjakamisessa. Tällöin palveluntuottaja maksaa annosjakelusta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Lääkehuollon lisäkoulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen. Lääkehuoltoon sisältyy myös varautuminen asiakkaan mahdolliseen huumausainelääkehoitoon.
8. Sairaanhoitaja vastaa tarvittaessa laboratorionäytteiden ottamisesta. Palveluntuottaja vastaa tällöin laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi ilman erillistä kustannusta.
9. Tarvittaessa sairaanhoitaja/ omahoitaja valmistelee asiat lääkärin käyntiä varten sekä varmistaa, että annetut hoito-ohjeet toteutuvat.
10. Asiakas saatetaan ajanvarausvastaanotolle, mikäli vastaanottoa ei voida hoitaa kotikäyntinä tai asiakas itse / läheisten tukemana ei voi vastaanotolla käydä.

11. Läheisiä rohkaistaan ylläpitämään yhteyksiä asiakkaaseen ja osallistumaan aktiivisina toimijoina asiakkaan arkeen, jos se on asiakkaan toiveen mukaista. Palvelutalolla on suunnitelma ja käytäntö, miten läheisten osallistumista asiakkaan ja palvelutalon arkeen tuetaan ja milloin läheisille tiedotetaan asiakkaan asioista.
12. Palveluntuottaja järjestää säännöllisesti asiakastilaisuuksia / läheisteniltoja vähintään kahdesti vuodessa.
13. Yksikkö toimii asiakkaan tarpeiden mukaan suomalaisen tai suomenruotsalaisen kieli- ja kulttuuritaustan mukaisesti.
14. Yhteistyön asiakkaiden läheisiin, asiakasta hoitavaan lääkäriin ja kuntoutushenkilöstöön, edunvalvojiin ja asioiden hoitajiin tulee olla sujuvaa.
15. Tarvittaessa asiakkaan käteisvaroista huolehditaan ja käteisvarojen säilyttämisestä pidetään kirjanpitoa sekä huolehditaan säännöllisten kassatarkastusten toteutumisesta. Palveluntuottajalla on kirjallinen ohje siitä, miten asiakkaiden raha-asioiden hoito järjestetään. Käteisvaroista huolehtiminen on kirjattuna myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.
16. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalle on haettu hänelle kuuluvat Kelan etuudet

## **Hoidon arviointi**

Asiakkaan vointia ja siinä tapahtuvia muutoksia arvioidaan säännöllisesti hoitotilanteissa. Asiakkaan oma/vastuuhoitaja vastaa hoitotyön suunnitelman laatimisesta ja säännöllisestä arvioimisesta yhdessä asiakkaan, läheisen ja muun työryhmän kanssa. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa ja tukea asiakasta säännöllisiin terveystarkastuksiin niin, että lääkäri arvioisi asiakkaan terveydentilaa säännöllisesti ja tarkistaa lääkityksen vähintään puolivuositain. Päivystystapauksissa lääkärin apu järjestetään viiveettömästi.

Asiakasta kuullaan ja hänen vointiaan seurataan palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan voinnin muutoksiin reagoidaan mahdollisimman pian. Hoidon kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan sähköisiin asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä ja omaa näkemystä hoidostaan seurataan ja myös se kirjataan asiakirjoihin. Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään havainnoinnin ja haastattelun lisäksi RAI-arviointia ja muita ikääntyneille soveltuvia mittauksia. Asiakkaan hoitotyön suunnitelma arvioidaan vähintään 3-6 kk välein ja arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat muutokset palvelu- ja hoitotyön suunnitelmaan. Muuttuneesta palveluntarpeesta informoidaan aina yksikön esihenkilöä ja sovittujen käytänteiden mukaisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen yhteyshenkilöä.

## Saattohoito

Saattohoito tarkoittaa vaikeasti sairaan ihmisen hoitoa silloin, kun parantavasta hoidosta on luovuttu, eikä taudin etenemistä pystytä hillitsemään eli kuolema on odotettavissa lähiviikkoina. Saattohoito voi olla osa palliatiivista hoitoa ja sen tarkoituksena on tukea ja hoitaa yksilöllisesti kuolevaa ihmistä ja hänen läheisiään parhaalla mahdollisella tavalla inhimillisiä arvoja kunnioittaen. Myös palvelutaloissa asiakkaalla on oikeus hyvään saattohoitoon. Tarvittaessa saattohoidon tukena voidaan käyttää lääkärin lähetteellä mm. kotisairaalan tukea.

Saattohoidon lähtökohtana on asiakkaan ja hänen läheisensä tiedollinen sitoutumisensa parantavasta hoidosta luopumiseen. Päätös koskettaa asiakkaan ja läheisten lisäksi hoitohenkilökuntaa ja siksi kaikkien osapuolien tulisi olla mukana päätöksenteossa. Saattohoidossa korostuu kuolevan oikeus riittävään oireenmukaiseen kivun- ja perushoitoon ja ihmisarvoa kunnioittavaan huolenpitoon sekä läheisten henkilöiden henkinen tukeminen (mm. Vanhustyön keskusliiton kannanotto hyvän saattohoidon toteuttamiseen 2015).

## Palvelusetelin voimassaolo

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään toistaiseksi tai määräaikaisissa päätöksissä päätöksen voimassaoloajalle. Palveluseteli voidaan myöntää myös lyhytaikaiseen palveluasumisen tarpeeseen. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan suoritettujen työtuntien mukaisesti.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolisiin palveluihin
- asiakkaan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella

## Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### Yhteydenpito hyvinvointialueeseen

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa hoidettavan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen työntekijälle. Työntekijä arvioi palvelutarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelu- ja hoitosuunnitelman. Palveluntuottaja antaa tiedon muutoksesta puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla hyvinvointialueen työntekijän.



Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa välittömästi palveluseteliportaaliin sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ilmoittamalle yhdyshenkilölle.

## Palveluntuottajalta vaaditut liitteet

Palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Group Oy:n Luotettava Kumppani -ohjelmaan. Yrityskohtaiset Tilaajavastuulain mukaiset liitteet haetaan Tilaajavastuun järjestelmästä automaattisesti. Yrityksen ei tarvitse liittää näitä tietoja hakemukseen itse.

Palveluntuottajalla on oltava hankinnan kohteen laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävästi kokemusta vastaavien palvelujen tuottamisesta. Riittävänä kokemuksena pidetään vähintään yksi vuosi itsenäisenä palveluntuottajana toimimista kotihoidon tuottajana tai palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on vähintään yksi vuosi kokemusta kotihoidon toiminnasta vastuullisena työntekijänä. Palveluntuottajan on liitettävä hakemukseensa lyhyt kuvaus vastaavien palvelujen tuottamisesta vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta.

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, tehtävään soveltuva alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Liitedokumenttina pdf.
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta	x
Lyhyt kuvaus vastaavien palvelujen tuottamisesta hakemukseensa vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta.	x
Toimintasuunnitelma	x

Vastuuhenkilön tai muun henkilön tutkintotodistus (vaaditaan vastuuhenkilön)	x
Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).	x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)	x
Seloste henkilötietojen käsittelytoimista (EU:n yleinen tietosuojasäädös 2016/679, art. 30)  (Seloste laaditaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen rekisteriselostepohjaan.)	x
Lääkehoitosuunnitelma	x

## Tilat ja laitteet

Palveluasumisen palvelusetelillä tuotetaan palvelu asiakkaan kotiin. Asiakkaan kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoitoympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata asiakkaita välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palvelun myöntäneen yksikön työntekijälle.

Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset laitteet ja hoitotarvikkeet. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE-merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluntuottajan tarjoama asunto voi olla palveluntuottajan omistama tai vuokraama. Palveluntuottaja voi ilmoittaa vapautuvista asunnoista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle sekä sähköiseen palveluseteli järjestelmään. Asuntojen tulee olla esteettömiä kaikkien tilojensa osalta ja soveltua ikäänntyvien asunnoiksi ja tilojen tulee soveltua esimerkiksi liikkumisen eri apuvälineitä käyttäville. Asumisen on oltava turvallista, joten palveluntuottajan tarjoamien tilojen tulee täyttää turvallisuusmääräykset palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä, kaksioita tai kolmioita, joissa on keittiö/keittokomero/tupakeittiö sekä omat esteettömät wc- ja peseytymistilat. Asiakas kalustaa oman asuntonsa haluamallaan tavalla omilla huonekaluilla. Asiakas voi

tarvittaessa ottaa kotivakuutuksen omalle irtaimistolleen, mutta palveluntuottaja ei voi velvoittaa asiakasta ottamaan sitä.

Asunnon suositeltava koko on vähintään 25 neliometriä. Asunnon lisäksi asukkaiden käytössä tulee olla tarkoituksenmukaisia yhteistiloja, kuten esimerkiksi yhteiskäyttöiset saunatilat peseytymis- ja pukeutumistiloihin, varasto- ja säilytystiloja, mahdollisesti myös väestösuoja ja tarvittaessa myös palvelutoiminnan tarpeisiin tarvittavia palvelutiloja.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät sekä mahdollisesti omistamaansa tai vuokraamaansa kiinteistöä koskevat lakisääteiset vakuutukset sekä toiminnan keskeytysvakuutuksen.

Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada Terveyspalvelujen säännösten mukaisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden saannin edellytyksenä on, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen olevan pitkäaikainen sekä laatinut palvelusta tarvittavat asiakirjamerkinnot asiakastietojärjestelmään.

## **Henkilöstö**

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Yksikön henkilökunnalla tulee olla tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilökunnalla tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Osa asiakkaista voi olla ruotsinkielisiä. Mikäli palveluntuottaja tuottaa palvelua ruotsin kielellä, henkilökunnalla tulee olla hyvä ruotsin kielen suullinen taito hyvän suomen kielen suullisen ja kirjallisen taidon lisäksi.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakasta ja olla luotettavia, palveluhenkisiä ja heidän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot. Henkilöstöllä tulee olla kotihoidossa tarvittavaa monipuolista osaamista, sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Hoitohenkilökunnan määrän tulee olla mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Tarvittava hoito turvataan asiakkaiden palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoitohenkilöstömitoituksen tulee perustua laatusuositukseen hyvän ikäänymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (STM: julkaisu 2017:6).

Palveluasumisen henkilöstön vähimmäistarve määräytyy asiakkaalle myönnettyjen palvelusuunnitelman mukaisten palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavana henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina).

Palveluntuottajan tulee pystyä raportoimaan asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmasta sekä palvelun toteutumisesta. Raportista tulee käydä ilmi asiakaskohtaisen palvelusuunnitelman mukaisesti, milloin palvelua on tuotettu sekä toteutuneen työn kestoaika.

Toteutuneeseen henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kuten sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat, sosionomit, geronomit ja kuntoutushenkilökunnasta fysioterapeutit ja toimintaterapeutit niiltä osin, kun he osallistuvat hoitotyöhön. Toimintayksikön lähiesimies voidaan laskea hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun hän tekee välitöntä hoitotyötä (korkeintaan 50 %).

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveystieteiden korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Palveluasumisyksikön lähiesimiehellä on oltava Laki 272/2005 6 § tai 559/1994 5 § mukainen kelpoisuus sekä riittävä johtamistaito sekä lisäksi vähintään vuoden kokemus esimiestyöstä ja kolmen vuoden kokemus vanhustyöstä.

Hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 5 § mukainen oikeus harjoittaa sairaanhoitajan ammattia tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 § mukainen lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukainen vastaava pätevyys. Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, että vakituinen terveydenhuollon hoitohenkilökunta on merkitty Valviran ylläpitämään terveydenhuollon ja/tai sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin. Toiminnan tulee perustua Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi tehtyyn laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11).

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty ja työntekijöiden osaaminen on varmennettu. Työsuhteessa olevat oppisopimuskoulutettavat voidaan laskea hoitohenkilöstön mitoitukseen vasta, kun opinnoista on suoritettuna vähintään kaksi kolmasosaa. Jokaisessa työvuorossa tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita lääkeluovallisia työntekijöitä turvallisen lääkehoidon toteutumisen varmistamiseksi.

Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Palveluntuottajan tulee tarkistaa henkilöstön luottotiedot. Henkilöstön tulee sitoutua noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa, jossa on ohjeistettu mm. sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekeminen ja mahdollisiin epäkohtiin puuttuminen sekä tietoturva- ja tietosuojaohjeistus. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, että he eivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuolisille ja, että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole enää palveluntuottajan palveluksessa. Mahdolliset asiakirjat on laadittava, dokumentoitava ja säilytettävä henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien määräysten mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilökunnan osaamisesta ja koulutuksen tulee olla suunnitelmallista. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Työntekijöiden täydennyskoulutuspäiviä on vähintään kolme (3) päivää vuodessa. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä. Palveluntuottajan henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin ja henkilökohtaisen koulutussuunnitelman. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset.

Palveluasumisen henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Palveluntuottaja vastaa kaikista työnjohdollisista ja työnantajavelvollisuuksista. Palveluntuottaja vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.

## **Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun toteuttamisesta, hinnasta ja sisällöstä sekä laatii vuokrasopimuksen huoneenvuokralain mukaisesti. Palvelun toteuttamista koskevassa sopimuksessa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, ajankohdasta ja kestosta, yhteydenpidosta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, sopimuksen muuttamisesta ja irtisanomisesta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa. Irtisanomisaika voi korkeintaan olla yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa esittää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus. Palveluntuottajan tulee asiakkaan kanssa sopia kirjallisesti muun muassa asiakkaan avainten hallinnasta.

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palvelun- tuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin palvelun peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Asiakkaalla tulee olla aina oikeus peruuttaa palvelu kohtuullisessa ajassa ilman lisäkustannuksia. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei saavu sovitusti asiakkaan luokse tai myöhästyy sovitusta ajasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

## **Alihankinta**

Palveluntuottaja voi tarvittaessa hankkia määrittämänsä osan palveluista alihankintana. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus säännöllisestä kotihoidosta. Sähköiseen palvelujärjestelmään tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa Vantaan ja Keravan hyvinvointialue voi lisäksi pyytää alihankkijoilta vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty.

## **Laadunvalvonta ja asiakaspalaute**

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa suoraan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta.

Palveluntuottaja huolehtii tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, esim. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja sen toteutumisesta. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan hyvinvointialueen järjestämän toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjakäytäntöjen, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista

annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottaja hyväksyy hyvinvointialueen tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkailleen. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi. Palveluntuottaja luovuttaa kaupungille tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle olennaiset muutokset toiminnassaan sekä päivittää ne sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos. Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee pyydettyä toimittaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle maaliskuun loppuun mennessä. Palveluntuottajan kotiin annettavien palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty kirjallisesti kuten myös työntekijöiden tehtäväkuvat ja vastuut.

## **Palvelun virhe**

Palvelussa on virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa. Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjassa mainituista vaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Hyvinvointialue voi myös purkaa hyväksynnän, jos palvelu ei toteudu sääntökirjan mukaisesti.

## **Reklamaatiot, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa

yhteyttä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamieheen. Mikäli kyseessä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi olla yhteydessä myös palveluntuottajan nimettyyn potilasasiamieheen.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

## **Asiakastietojen käsittely, raportointi ja valvonta**

Asiakkaan palvelun sisältö ja määrä on määritelty Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen laatimassa palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottaja laatii kuitenkin asiakkaalle erillisen hoitosuunnitelman, jossa tarvittavan palvelun toteuttaminen asiakkaan tavoitteiden pohjalta on tarkemmin määritelty. Palveluntuottajan on ilmoitettava asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen työntekijälle. Työntekijä tarvittaessa arvioi ja päivittää palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa tiedon puhelimitse, salatulla sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla hyvinvointialueen työntekijän.

Palveluntuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat tietosuojalain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla. Palvelun aikana syntyneet asiakasta koskevat asiakirjat toimitetaan maksutta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle asiakassuhteen päättyessä.

## **Laskutus**

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolo jaksot Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Hoidettavan ollessa hoidossa muualla, palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta eikä asiakasta. Lisäksi asiakkaalla tulee olla mahdollista peruuttaa palvelu ilman veloitusta kohtuullisessa ajassa (24 h) ennen sovittua avustuskertaa. Hyvinvointialue kuitenkin suorittaa maksun vain toteutuneesta palvelusta.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti.



Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat hyvinvointialueen puolesta hyväksytyt.

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 3. päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutuntien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi hyvinvointialueen talousjärjestelmään.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

## Sääntökirjan sitovuus

Lähetämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu tässä sääntökirjassa ja sen liitteissä esitettyjen vaatimusten noudattamiseen.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä vanhusten avopalveluihin kirjallisesti

neljäntoista (14) päivän kuluessa muutositilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

## Palvelujen tuottamiseen sovellettava

### lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
3. Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (912/1992)
4. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
5. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
6. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
7. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
8. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
9. Potilasvahinkolaki (585/1986)
10. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
11. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
12. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
14. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
15. Työturvallisuuslaki (738/2002)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
17. EU:n Tietosuoja-asetus 2016/679
18. Tietosuojalaki (1050/2018)
19. Kuluttajansuojalaki (38/1978)

20. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
21. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
22. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
23. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
24. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveys- palveluista (980/2012)