



Ikääntyneiden kotihoito – palvelukohtainen sääntökirja

Julkaistu pvm XXXX



Sisällysluettelo

1 Soveltamisala.....	3
2 Palvelun tavoite ja toteutus	3
3 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi.....	4
4 Palveluseteli.....	4
4.1 Palvelusetelijärjestelmä	4
4.2 Palvelusetelin myöntäminen.....	4
4.3 Sopimus	5
5 Sisältö	5
5.1 Asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset palvelutarpeet.....	5
5.2 Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamisen palvelutarpeet	6
5.3 Asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen	6
6 Palveluntuottajan oikeudet ja veloitteet.....	6
6.1 Palveluntuottaja	6
6.2 Henkilöstö.....	7
6.3 Laadunvalvonta	7
6.4 Palvelun virhe	8
6.5 Palvelun peruuntuminen.....	8
7 Laskutus.....	8
8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö	10

1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Loviisan iäkkäidenpalvelut järjestävät kotiin vietäviä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Palvelusetelillä tuotettavaan palveluun sisältyy kotiin vietävä kotihoito. Loviisan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Loviisan kaupungin hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Mikäli palvelu maksaa enemmän kuin palvelusetelin arvo on, maksaa asiakas palvelusetelin arvon ja palveluhinnan erotuksen suoraan palveluntuottajalle.

Palvelusetelillä korvataan vain asiakkaan henkilökohtaiseen hoitoon tai hänelle annettavaan palveluun käytettyä aikaa. Palveluseteliä ei voi käyttää palveluntuottajan matka-aikoihin tai kilometrikorvauksiin.

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluja. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaaisesti tässä tarkoitettuja kotiin annettavia palveluja sekä omana toimintana että palvelusetelillä. Tällä turvataan asiakkaan palvelun jatkuvuutta.

Palvelusetelin arvo säilyy samana koko palvelusetelipäätöksen voimassaoloajan.

2 Palvelun tavoite ja toteutus

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä kotona selviytymistä. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja parantaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan asiakkaan hoitoon sekä huolenpitoon.

Hoidon ja palvelun sisältö on määritelty tarkemmin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan palveluista palvelusetelin myöntämispäätöksen mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan hoidontarve muuttuu tai vuosittain. Arviointi tehdään yhteistyössä palvelusetelin myöntäjän ja asiakkaan kanssa. Kokonaisvastuu asiakkaan palvelusta on aina palvelun tilaajalla.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kotihoidon palvelu asiakkaan toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan auttamistilanteissa sekä kotitöiden suorittamisessa ja säilyttää siten toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Loviisan kaupunki järjestää asiakkaalle tarvittavat apuvälineet lääkinnällisen kuntoutuksen perusteella todetun yksilöllisen tarpeen perusteella. Asiakas saa kotikunnan hoitotarvikejakeluna sovitun määrän hoitotarvikkeita kunnan käytännön mukaisesti.

Myöntäessään palvelusetelin Loviisan kaupungin viranhaltijan tulee varmistua siitä, että palvelun tuottajan käyttöön saadaan riittävät potilastiedot. Kotihoitoa toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnerein asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti seitsemänä päivänä viikossa asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

3 Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi

Loviisan kaupunki myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Asiakasohjauksen viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Päätös noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Palvelusetelipäätöksellä tilaaja sitoutuu maksamaan tietyn osuuden palvelun hinnasta tietyllä ajanjaksolla.

Viranhaltija päättää asiakkaan palvelutarpeesta, palvelujen sisällöstä sekä määrästä. Palveluseteli voidaan myöntää säännölliseen ja tilapäiseen kotihoidon tarpeeseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö Loviisan kaupungissa laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa. Viranhaltija myöntää asiakkaalle setelin kulloisenkin tarpeen sekä tilaajan taloudellisen tilanteen mukaan. Palveluntuottaja aloittaa uuden asiakkaan palvelun välittömästi palvelun tilaamisesta.

4 Palveluseteli

4.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröitymisen jälkeen palveluntuottaja hakeutuu kotihoidon palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Asiakasohjauksen viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakas saa ohjeet myös kirjallisena sekä listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa kotihoidon asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

4.2 Palvelusetelin myöntäminen

Asiakkaat ovat henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut niin, että he tarvitsevat kotona selviytyäkseen toisen henkilön apua hoidossa tai henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Kotiin annettavilla palveluseleillä pyritään tukemaan asiakkaan kotona selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa, joihin liittyy toimintakyvyn tilapäinen tai pitkäaikainen lasku.

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, joka täyttää alla olevat Loviisan kaupungin kotihoidon myöntämisperusteet:

1. henkilön fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on alentunut
2. henkilö ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/tai päivittäisistä perustoiminnoista
3. henkilön hoito ja huolenpito vaatii erityistä ammattitaitoa
4. henkilön palvelutarve on säännöllistä, vähintään kerran viikossa ja
5. henkilön palvelutarpeeseen ei pystytä vastaamaan muilla palveluilla

Palveluseteliä myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan ja hänen kanssaan yhteistaloudessa avioliitossa tai avoliitonomaisissa olosuhteissa elävän henkilön bruttotulot. Mikäli palveluntuottajan palvelu (tuntihinta) on myönnetyn palvelusetelin arvoa kalliimpi, asiakas maksaa erotuksen omavastuuosuutena suoraan palveluntuottajalle. Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle.

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Palveluntuottajan tulee kahden arkipäivän kuluessa ilmoittaa asiakasohjaukseen asiakkaan terveydentilaan tai toimintakykyyn liittyvistä muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkaan avun tarpeen määrään.

4.3 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta.

5 Sisältö

Kotihoidon palvelusetelillä tarjotaan kotipalveluksi ja kotisairaanhoidoksi luokiteltavia palveluja. Palvelulla tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa, joissa toimintakyky on sairauden tai muun syyn vuoksi pitkäaikaisesti alentunut. Palveluseteli myönnetään kotihoidon myöntämisperusteet täyttävän asiakkaan hoitoon tilanteessa, jossa palvelutarve on säännöllistä tai tilapäistä korkeintaan neljä viikkoa. Palvelusetelin myöntää asiakasohjauksen viranhaltija.

Kotihoidon palveluseteli vastaa asiakkaan säännölliseen palvelutarpeeseen. Palvelun sisältö määräytyy asiakkaan palvelutarpeen mukaan. Kotihoidon keskeisiä sisältöesimerkkejä kuvataan seuraavassa:

5.1 Asiakkaan lääke- ja sairaanhoidolliset palvelutarpeet

- a. terveydentilan ja voinnin seuranta asiakkaan sairauteen liittyen (esim. verenpaineen ja painon seuranta) sekä tarvittavista jatkoseurannoista huolehtiminen
- b. lääkehoidon toteuttaminen (lääkkeiden antaminen, lääkkeiden jakaminen annostelijaan), lääkehoidon havainnointi ja seuranta sekä arviointi lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- c. reseptien uusimisesta huolehtiminen
- d. apteekkiasioinnissa avustaminen; apteekkitilin avaaminen sekä lääkkeiden tilaaminen asiakkaan sopimusapteekista
- e. tarvittaessa yhteydenotot ja ajanvaraus asiakkaan lääkäriin
- f. injektioiden antaminen
- g. haavahoidot lääkärin ohjeiden mukaan
- h. katetroinnit ja avannehoidot
- i. muistitestin, depressiotestin ja muiden hoidon toteuttamista edellyttävien testien tekemistä ammattihenkilöltä, joka on suorittanut asianmukaiset koulutukset
- j. terveydentilan ja yleistilanteen seuranta ja tarpeenmukainen hoito ja hoitoonohjaus

- k. hoitotarvikkeiden ja välineiden hankinta tai hankinnassa avustaminen
- l. liikkumisessa ja tarvittavien apuvälineiden hankinnassa avustaminen
- m. yhteydenpito eri asiantuntijatahoihin asiakkaan asioissa

5.2 Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustamisen palvelutarpeet

- a. asiakkaan avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, kuten henkilökohtainen hygienia (hampaiden pesu, ihon hoito, kynsien leikkaaminen, peseytyminen), wc-toimet ja pukeutuminen
- b. asiakkaan säännöllisestä, terveellisestä ja monipuolisesta ravitsemuksesta huolehtiminen, esim. aamu-, ilta- ja välipalojen valmistuksessa avustaminen
- c. valmiin aterian lämmityksessä avustaminen
- d. tarvittaessa jääkaapin sisällön tarkistaminen
- e. asiakkaan yksilöllisen toimintakyvyn eri osa-alueiden tukeminen kuntouttavilla työmenetelmillä
- f. kodin yleissiisteydestä huolehtiminen, roskien vieni, näkyvien roskien siistiminen, vuoteen sijaus ja lakanoiden vaihto, tiskaus, pöytäpintojen pyyhkiminen, jääkaapin siisteydestä huolehtiminen
- g. wc:n siisteydestä huolehtiminen sekä portatiivin tyhjennys ja pesu
- h. asiakkaan avustaminen ja neuvonta perussiivouksen hankki
- i. avustaminen pyykkihuollon hankinnassa/toteuttamisessa

5.3 Asiakkaan turvallisesta ympäristöstä huolehtiminen

- a. psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen turvallisuuden arviointi ja edistäminen
- b. elinympäristön toimivuudesta/esteettömyydestä huolehtiminen ja tarvittaessa yhteydenotto asiantuntijatahoon
- c. tekniikan hyödyntäminen turvallisen ympäristön tukena (mm. apuvälineet, turvapuhelin)

6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

6.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisessä kunnassa. Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma. Pelkästään päivittäisissä toiminnoissa avustamista tarjoavan palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Loviisan kaupungin yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin ja palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Loviisan kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

6.2 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Loviisan kaupungin henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä terveydenhuollon Terhikki- tai sosiaalihuollon Suosikki- rekisteristä.

Sairaanhoidollisia tehtäviä ja toimenpiteitä suorittavalta palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteen koulutus.

Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011). Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on Loviisan kaupungin vaatima lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti (2021:6).

Henkilökunnan osaamisen tulee olla myös muutoin asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla. Lisäksi henkilökunnalta edellytetään riittävää suomen ja ruotsin kielen taitoa ja sitoutumista yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

6.3 Laadunvalvonta

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Loviisan kaupungin asiakasohjauksen viranhaltijalle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja ikä. Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevia asiakasryhmää koskevia valtakunnallisia laatusuosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Loviisan kaupungilla. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan oma omavalvontasuunnitelma ohjaa palvelun laatua.

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveydenhoitoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan on raportoitava Loviisan kaupungin palveluseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot. Palvelun tuottajan on myös informoitava Loviisan kaupunkia kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan. Palveluntuottaja antaa Loviisan kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Loviisan kaupungin järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluntuottajia edellytetään osallistumaan Loviisan kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin.

6.4 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Loviisan kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

6.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä asiakasohjaukseen mahdollisen palvelun järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Loviisan kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

7 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaaja ei maksa laskutuslisiä eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja tekee palse.fi -portaalissa asiakaskohtaisen kuukausiraportin laskutuksen yhteydessä. Kuukausiraportin tekeminen on edellytys laskutukselle.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Loviisan kaupunki
Verkkolaskuosoite: 003702032639
Verkkolaskuoperaattori: Basware
Välittäjä tunnus: BAWCFI22

Tilaaajatunnus ilmoitetaan päätöksessä.

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Loviisan kaupunki / Ostolaskut
PL 306
28601 PORI

Loviisan kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöt:
 - veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Loviisan kaupunki palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Kotihoito tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Loviisan kaupunki ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

8 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvakuutuslaki (948/2019)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Henkilötietolaki (523/1999)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (272/2005)
20. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (980/2012)
21. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
22. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67