

Kotiapupalvelu palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja



Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen aluehallitus 26.3.2024 § 79

Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa	3
2	Palvelun tavoite	3
3	Asiakkaan oikeudet	3
4	Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi	4
5	Palvelusetelin hakeminen, myöntäminen ja palveluntuottajan valinta	5
5.1	Hakeminen	5
5.2	Myöntäminen	5
5.3	Palveluntuottajan valinta	5
5.4	Myöntämisen estävät tilanteet	6
6	Setelin arvo ja omavastuu	6
7	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus	6
7.1	Palvelukerran peruutus	7
7.2	Palvelun virhe	8
7.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset	8
7.4	Sopimuksen irtisanominen	8
7.5	Vahingonkorvaus	9
7.6	Reklamaatio ja palaute	9
7.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen	10
7.8	Maksuehdot	10
7.9	Asiakkaan avaimet	10
7.10	Asiakkaan rahojen käsittely	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.11	Salassapitovelvollisuus	10
7.12	Asiakkaan oikeussuoja	11
8	Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset	11
9	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	11
10	Palvelun laatuvaatimukset	12
10.1	Siivouspalvelu	12
10.2	Vaatehuolto	13
10.3	Asiointiapu ja kauppapalvelu	13
11	Valvonta ja laadun hallinta	14
12	Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi	15
13	Laskutus	15
14	Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen	17

1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen (myöhemmin Keusote) kotiapupalvelun palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen- ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkea palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti kotiapupalveluna sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 § mukaisia tukipalveluita, vaatehuolto-, siivous-, ja asiointipalvelua. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi.

Keusoten ja palveluntuottajan tulee asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilö tai henkilöt, jotka toimivat yhteys- ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

2 Palvelun tavoite

Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, että hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä.

Palvelun tavoitteena on edistää henkilön hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Palvelun myöntämisperusteet sekä palvelusisällöt varmistavat tavoitteen toteutumisen. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi on keskeisessä roolissa palvelujen oikean kohdentumisen varmistamiseksi.

Kotiapupalvelua toteutetaan asiakkaan luona tehtävin kotikäynnein asiakassuunnitelman mukaisesti pääsääntöisesti arkisin klo 7–18 välillä.

3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden eli omavastuuosuuden asiakas maksaa itse. Asiakkaan omavastuunosuus määräytyy palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (Palvelusetelilaki 601/2022 6 §)

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuoltolain asiakasmaksuista 1201/2020 14 a §)

Keusoten tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot, jotta palvelu voidaan asiakkaalle aloittaa. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys siitä mitä tietoja hänestä palveluntuottajalle annetaan.

4 Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi

Keusote myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnissa apuna käytetään RAI-arviointimenetelmää (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista 980/2012 15 a §). Samassa yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kyky käyttää palveluseteliä.

Palvelusetelillä myönnettyä kotiapupalvelun tarvetta tulee arvioida aina, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu tai vähintään kuuden (6) kuukauden välein Keusoten työntekijän toimesta. Tarve tulee arvioida myös aina ennen palvelusetelin päättymistä. Tarvetta arvioidaan asiakkaalta tai asiakkaan omaiselta ja palveluntuottajalta saadun palautteen pohjalta. Arvioinnin jälkeen palvelusetelipäätös voidaan lakkauttaa ja asiakkaan palvelut järjestetään muilla tavoin tai palveluseteliä voidaan jatkaa.

5 Palvelusetelin hakeminen, myöntäminen ja palveluntuottajan valinta

5.1 Hakeminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn tukipalvelun aloittaminen edellyttää aina, että Keusoten työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman, määritellyt palvelun sisällön, määrän ja ajanjakson mille palveluseteli myönnetään. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää ottamalla yhteyttä ikäihmisten neuvontaan ja ohjaukseen tai sosiaali- ja terveyspalveluista vastaavaan oma- tai vastuutyöntekijään.

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/ikaihmissen-neuvonta-ja-ohjaus/>

5.2 Myöntäminen

Kotiapupalvelun tulosidonnainen palveluseteli voidaan myöntää henkilölle, joka täyttää Sosiaalihuoltolain 19 § mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet ikäihmisten palveluissa. (Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluiden järjestämisen lautakunta 24.1.2024 § 6)

Palveluseteli voidaan maksimissaan myöntää vain kuluvan vuoden loppuun. Palvelun määrä, sisältö ja palvelusetelin voimassaolo määritellään asiakaskohtaisesti palvelusetelin myöntämispäätöksessä ja siihen liitettyssä asiakassuunnitelmassa.

Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Sairaalahoidon tai lyhytaikaishoidonjakson alle jääviä kotiapupalvelun tunteja ei voi siirtää toiseen ajankohtaan tai toteuttaa sairaala- tai lyhytaikaishoidonjakson aikana. Esimerkiksi, jos asiakkaalle on myönnetty yksi (1) tunti kotiapupalvelua viikossa ja asiakas on kaksi viikkoa sairaalahoidossa tai lyhytaikaishoidonjaksoalla kyseisenä kuukautena, vähentää jakso kaksi (2) tuntia kyseisen kuukauden kotiapupalvelun tunneista.

5.3 Palveluntuottajan valinta

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatua palvelupäätöksen, asiakas tai hänen puolestaan asioija kirjautuu asiakkaan päätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot ja lista Keusoten hyväksymistä tuottajista. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana. Ennen palveluntuottajan vaihtamista asiakkaan tulee olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen Keusoten työntekijään.

Keusoten työntekijä auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi Keusoten työntekijä tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

5.4 Myöntämisen estävät tilanteet

- Asiakas haluaa kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata hänet Keusoten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6 §).
- Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
- Asiakas ei täytä Keusoten päättämiä kotiapupalvelun myöntämisen perusteita.
- Asiakas asuu ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja hänelle on tehty ns. pitkäaikaishoitopäätös.

6 Setelin arvo ja omavastuu

Palvelusetelin arvosta päättää Keusote kerran vuodessa asiakasmaksujen tarkistamisen yhteydessä. Palvelusetelipäätöksellä Keusote sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnettyyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas hankkii palveluita, jotka ylittävät palvelusetelin myönnetyn arvon tai palvelut eivät sisällöltään kuulu myönnettyyn palveluseteliin, asiakas maksaa tämän osuuden palveluista itse. Palveluseteli on tasasuuruinen kaikille asiakkaille.

7 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään asiakkaan tai hänen omaisensa tai hänen laillisen edunvalvojan kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta kotiapupalvelusta.

Sopimuksessa sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Tarvittaessa sovitaan esimerkiksi kodin avaimen luovuttamisesta ja käyttämisestä, mahdollisten raha-asioiden hoidosta ja pyykinpesukoneen päälle jättämisestä, kun palveluntuottaja poistuu asunnosta. Keusote ei korvaa eikä vastaa asiakkaan avaimiin tai raha-asioihin liittyvistä käytännöistä tai haasteista. Jos asiakas haluaa, että palveluntuottaja käyttää asiakkaan työvälineitä ja koneita esimerkiksi siivouksessa merkitään tämä sopimukseen. Sopimuksessa tulee huomioida myös rikkoutuneiden välineiden korvausehdot.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan Keusotelta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Sopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö, aika ja määritellään palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Asiakkaan saaman palvelun ja tuen tulee olla laadukasta ja vastata sisällöltään kotiapupalvelun palvelupäätöksessä määriteltyjä tarpeita. Palvelusetelillä ei voi tuottaa muita palveluita. Muista tuotetuista palveluista asiakas ja palveluntuottaja sopivat erikseen. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Tämä palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus koskee vain kotiapupalvelusetelillä tuotettavia palveluita.

7.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) kalenteri päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii uudesta ajasta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy kotiapupalvelun käynniltä yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä, eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Mikäli asiakas ei ole riittävän ajoissa ilmoittanut palveluntuottajalle peruuntuneesta käynnistä ja palveluntuottaja on jo ehtinyt mennä asiakkaan luokse maksaa asiakas kyseisen käynnin kokonaan itse palveluntuottajalle. Mikäli kuitenkin peruutus on johtunut

yllättävästä tapahtumasta, esimerkiksi asiakas on joutunut sairaalaan ja katsotaan ettei asiakas ole voinut siitä palveluntuottajalle ajoissa ilmoittaa korvaa Keusote palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottaja ei veloita asiakkaalta omavastuusuutta.

7.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

7.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

7.4 Sopimuksen irtisanominen

Sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmiin puolin ennen päättymispäivää. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa, ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisesta on informoitava palvelusetelin myöntäjää. Edellä mainitut irtisanomisajat koskevat yksittäisiä asiakastapauksia. Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim.

toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

7.5 Vahingonkorvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

7.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot asiakas esittää suoraan palveluntuottajalle joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaan tulee toimittaa tieto antamastaan kirjallisesta reklamaatiosta myös Keusoten palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata kirjallisesti reklamaatioon viimeistään (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteet tulee käsitellä ja vastata niihin kohtuullisessa ajassa.

7.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

7.8 Maksuehdot

Sopimuksesta tulee ilmetä miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja kuinka usein laskutus tapahtuu. Asiakkaalle tulee varata vähintään 14 päivän maksuaika laskujen maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä.

7.9 Asiakkaan avaimet

Asiakkaan antaessa avaimen palveluntuottajalle tulee palveluntuottajan ja asiakkaan sopia asiakkaan kodin avainten hallinnasta ja niiden käyttämisestä. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden avainten vastaanottamisesta, säilyttämisestä ja palauttamisesta. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti.

Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle tai hänen omaiselleen sekä Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa ja alihankkijansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti.

7.10 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaiden asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Salassapitovelvollisuuteen sitoudutaan sopimuksen allekirjoituksen myötä.

7.11 Asiakkaan oikeussuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisiä palveluntuottajia ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli yleisen ja palvelukohtaisen sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

8 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaiset vaatimukset. Kotiapupalvelun palveluntuottajan tulee olla Keusoten ylläpitämässä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajarekisterissä tai Soteri rekisterissä.

Keusote on määritellyt kotiapupalvelun palvelusetelille hintakaton. Palveluntuottajan tuntihinta ei saa ylittää 40 euroa tunnilta. Hinnan tulee sisältää kilometri- ja toimistokorvaukset, Keusoten osuuden palvelusta sekä asiakkaan omavastuuosuuden. Jotta palveluntuottaja voidaan hyväksyä kotiapupalvelun palveluseteli palveluntuottajaksi, tulee hänen hyväksyä hintakatto. Palveluntuottaja voi halutessaan hinnoitella palvelunsa hintakattoa alemmaksi. Hinnan ollessa palvelusetelin arvoa pienempi Keusote maksaa ainoastaan palvelun hinnan.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Keusoten nimeämään vastuuhenkilöön heti, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia. Yhteydenottoa vaativia asioita ovat esimerkiksi asiakkaan muuttunut palvelutarve tai asiakkaan kunto on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohjeet ja ohjeet erityistilanteisiin. Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan suojavälineet ja tarvikkeet, esimerkiksi suojakäsineet ja käsihuuhteet, työntekijöilleen.

9 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tukipalveluiden tuottajalta, joka tuottaa siivous-, vaatehuolto-, tai asiointipalvelua ei vaadita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön koulutusta. Kuitenkin soveltuva koulutus ja riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään tulee olla. Palveluntuottaja nimeää vastuuhenkilön, jolla tulee olla soveltuva ammattitutkinto tai vastaava koulutus.

Henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävä suomen kielen taito. Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaisuuksiin käytetään vain valmiiksi perehdytettyjä henkilöitä. Lisäksi

palveluntuottaja varmistaa työntekijän tartuntatautilain 55 § mukaisen tuberkuloosiin liittyvän terveystarkastuksen.

Palveluntuottajan tulee tarkastaa työntekijän rikosrekisteriote, kun hän palkkaa työntekijän ensi kerran sellaiseen työ-, virka- tai palvelussuhteeseen vähintään kolmen kuukauden mittaiseksi ajaksi yhden vuoden sisällä, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

10 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tuottaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmistien palvelujen laatusuosituksiin, kuten Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030. Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi. Palveluntuottajan tulee kohdistaa palvelusetelillä tuotettu kotiapupalvelu asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja arjessa selviytymistä.

Palveluntuottaja voi toteuttaa asiakassuunnitelman ulkopuolisia toimia vain silloin, kun ne ovat satunnaisia, tilapäisiä tai määräaikaista. Mikäli asiakkaan tarpeet ovat pitkäaikaisia tai pysyviä, palveluntuottajan tulee olla välittömästi yhteydessä Keusoten nimeämään yhteyshenkilöön asiakassuunnitelman päivittämiseksi.

10.1 Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa ylläpitosiivousta kerran kuukaudessa. Ylläpitosiivous sisältää päivittäisen asuintilan imuroinnin, lattian kosteapyyhinnän, pölyjen pyyhinnän, wc- ja peseytymistilojen puhdistamisen, pienet kodin siistimiset, kuten astioiden pesu, ruokailu- ja keittiön työtasojen ja hellan siivous, jääkaapin ja pakastimen siisteydestä huolehtiminen. Siivoukseen sisältyy myös kodinhoidollisia tehtäviä, kuten vuoteen siistiminen ja liinavaatteiden vaihtaminen sekä suurempien roskien korjaaminen ja roskien ulos vienti. Ylläpitosiivoukseen ei kuulu saunan tai ikkunoiden pesu, eikä mattojen ja petivaatteiden ulosvienti. Nämä palvelut asiakas hankkii itse.

Siivouspalvelun avulla voidaan järjestää harkinnanvaraisesti tarpeenmukaisia raivaussiivouksia, jos asiakkaan terveys tai kodin paloturvallisuus vaarantuu.

Palvelusetelituottajalla on oltava asianmukaiset välineet ja tarvikkeet, ellei käytetä asiakkaan omia siivousvälineitä ja tarvikkeita. Siivousliinojen ja moppien tulee olla mikrokuituisia ja vähintään 60 astetta konepesun kestäviä. Suositus on, että siivousliinat ja mopit olisi kohdekohtaisia. Jos kuitenkin samoja siivousliinoja ja moppeja käytetään useilla asiakkailla, siivousliinat on pestävä vähintään 60 asteessa ja kuivatettava ennen uudessa kohteessa käyttöä. Siivousvälineet (imuri, mopinvarret jne.) on pyyhittävä

desinfektioaineella ja puhdistettava siivouskohteiden välillä, ettei välineillä viedä kohteesta toiseen bakteereita. Siivouksessa oikea työjärjestys on puhtaasta likaiseen esim. ensin keittiö, viimeisenä wc.

Jos asiakas haluaa, että huoneisto siivotaan asiakkaan välineillä, pitää palveluntuottajan tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. rikkoutuneiden välineiden esim. pölynimurin korvausehdoista.

Palveluntuottajalla pitää olla henkilökunnan perehdytysohjelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat:

- työhön käytettävien välineiden ja koneiden käyttö
- pintamateriaalien tunnistaminen ja niiden hoito
- työssä käytettävien eri puhdistusaineiden käyttö
- ympäristöystävällinen siivous
- ergonomia ja työturvallisuus
- yleisimpien infektioiden huomioiminen siivouksessa (MRSA, ESBL, VRE, Norovirus)

Palveluntuottajan tulee huolehtia laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta omavalvontasuunnitelman ja toimintasuunnitelman mukaisesti.

10.2 Vaatehuolto

Vaatehuolto tapahtuu asiakkaan kotona asiakkaan koneilla tai asiakkaan asuman kiinteistön yhteisessä pesutuvassa tai sovitusti pesulassa. Vaatehuoltoon kuuluu pyykin pesemisen lisäksi pyykin ripustaminen tai muutoin kuivaaminen, kuivan pyykin viikkaaminen ja paikoilleen laittaminen. Asiakkaan kotona pyykinpesukone voidaan jättää päälle palveluntuottajan poistuessa asiakkaan tai omaisen luvalla. Näin toimiessa on varmistettava, että asiakas tai omainen huolehtii pyykin kuivumaan laitosta.

Vaatehuollon tapahtuessa pesulassa asiakas maksaa vaatehuollosta syntyneet kustannukset pesulaan. Vaatehuoltoa tehdään yhdessä asiakkaan kanssa hänen voimavaransa huomioiden.

Pyykinpesussa noudatetaan aseptista työskentelyä (puhtaasta likaiseen). Likaista pyykkiä käsitellään suojakäsineet kädessä, tarvittaessa käytetään suojaesiliinaa työvaatteen suojaksi. Pyykin käsittelyssä käytetyt suojakäsineet riisutaan käytön jälkeen ja kädet desinfioidaan.

10.3 Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kanssa tai puolesta tapahtuvaa välttämätöntä asiointia kodin ulkopuolella. Asiointipalveluun voi sisältyä mm. viranomaisasiointi, posti-, pankki- ja vakuutuspalveluissa asiointi, apteekkiasointi tai muu vastaava palvelu. Mikäli

asiointi tapahtuu yhdessä asiakkaan kanssa, järjestää asiakas tarvittavan kuljetuksen omakustanteisesti.

Asiointipalvelulla ei voi korvata kauppojen kotiinkuljetuspalvelua, mikäli kauppapalvelua on käytettävissä asiakkaan asuinalueella. Jos kauppapalvelua ei ole saatavilla tai asiakas ei pysty hoitamaan kauppatavaroiden tilausta internetin tai puhelimen välityksellä, tai kauppapalvelun saamiselle on muita esteitä esimerkiksi asiakkaan luottotiedot eivät ole kunnossa, voidaan välttämätön kauppa-asiointi hoitaa asiointipalveluna. Tällöin palveluseteli kattaa kotiapupalvelun palvelusetelipalveluntuottajan ruoka- ja päivittäistavaroiden toimittamisen asiakkaalle kerran viikossa. Kauppapalvelu sisältää kauppalistan ja -kassin noutamisen asiakkaan luota, matkan asiakkaan luota kauppaan, kaupassa tavaroiden keräämisen ja kauppakassin toimittamisen asiakkaan kotiin, sekä tarvittaessa tavaroiden laittamisen kaappeihin saakka.

11 Valvonta ja laadun hallinta

Aluehallintovirasto sekä sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Hyvinvointialueen pitää varmistaa, että sille palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä näitä ehtoja, Keusote voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelma on julkaistu julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida toiminnan laatutavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain.

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalin sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan tulee huomioida toiminnassaan asiakkaan ikä, yksilölliset tarpeet ja vastata niihin sekä tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja arjessa selviytymistä. Tuotettujen palveluiden tulee vastata asiakkaan tarpeeseen asiakassuunnitelman mukaisesti. Asiakasta rohkaistaan ja otetaan mukaan toimintaan asiakkaan omien voimavarojen mukaisesti. Kotiapupalvelun tulee tukea asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja toimintakykyä päivittäisissä toimissa siten, että ne säilyisivät tai parantuisivat. Nämä auttavat asiakasta omatoimisessa ja mahdollisimman itsenäisessä elämässä omassa kodissa.

12 Palvelujen kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottaja kirjaa Palse.fi järjestelmään hoitopalautteen kerran kuukaudessa. Hoitopalautteeseen kirjataan lyhyt kuvaus käynnillä tehdyistä asioista. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaisissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Keusote vie omiin asiakas- ja potilasjärjestelmiinsä palveluntuottajan kirjaamat hoitopalautteet Keusoten ohjeen mukaan.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

13 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaan hyvinvointialueella on oikeus saada palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään viiden (5) päivän kuluessa palvelutapahtumasta. Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi -portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja lähettää kuukausikohtaisen palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästänsä joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu
- hoitopalaute on kirjattu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37–38 § tai hyvinvointialue 130a §

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

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakassuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat asiakassuunnitelman 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. Keusote ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan asiakassuunnitelman kuulumattomien palveluiden kustannuksista.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku.

Keusoten maksuaika laskuille on 30 vuorokautta.

14 Sääntökirjan sitovuus ja muuttaminen

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisen osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

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

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keusotelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.

LIITE 1

Sosiaalihuoltolain 19 § mukaisten tukipalveluiden myöntämisen perusteet ikäihmisten palveluissa. (Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelujen järjestämisen lautakunta 24.1.2024 § 6)