

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja

Sitran palvelusetelihanke

8.2.2011

Sisällysluettelo

Esipuhe	6
1. Johdanto	7
2. Mikä on palveluseteli?	8
3. Palvelusetelin käyttöönotto kunnassa	12
4. Sääntökirjojen rakenne	15
4.1 Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – sääntökirjan yleinen osa	18
4.2 Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....	28
5. Hinnoitteluvaihtoehdot ja -mallit	30
5.1 Määritelmät.....	30
5.2 Palvelun hinnan asettaminen.....	31
5.3 Palvelusetelin arvon määrittäminen.....	31
5.4 Palvelusetelin hinnoittelu eri näkökulmista.....	34
Lopuksi	36
Liitteet	37
Liite 1: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569	38
Liite 2 / 2.1: Henkilökohtaisen avun palveluseteli – Sääntökirjan palvelukohtainen osa	43
1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat.....	43
2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	44
3. Sopimusosapuolet.....	45
4. Palvelun sisältövaatimukset.....	47
5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	48
6. Palvelupalutteen toimittaminen kunnalle.....	49
7. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi.....	50
8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	51
9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	54
10. Palvelujen hinnoittelu	55

Liite 2 / 2.2: Vanhuspalveluiden palveluseteli
– Sääntökirjan palvelukohtainen osa säännölliselle kotihoidolle.....57

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat.....	57
2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	59
3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	60
4. Palvelun sisältövaatimukset.....	61
5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	67
6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....	68
7. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi.....	69
8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	70
9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	73
10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta.....	74
11. Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle.....	75
12. Palveluiden sallittu hinnoittelu.....	76
13. Tietojärjestelmät.....	77
14. Muut erityiset määräykset.....	78
SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET: (Saatavilla Tampereen kaupungilta).....	79

Liite 2 / 2.3: Tehostettu palveluasuminen
– Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....80

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat	80
2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu	82
3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	83
4. Palvelun sisältövaatimukset.....	84
5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	90
6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....	91
7. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi.....	92
8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	93
9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....	96
10. Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta.....	97
11. Palveluiden sallittu hinnoittelu.....	98
12. Tietojärjestelmät.....	99
13. Muut erityiset määräykset.....	100
LIITTEET: (liitteet saatavilla Tampereen kaupungilta).....	101

Liite 2 / 2.4: KAIHILEIKKAUSTEN SÄÄNTÖKIRJA**– Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....102**

<u>1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat.....</u>	<u>102</u>
<u>2. Aika, jonka kuluessa palvelun piiriin tulee päästä.....</u>	<u>103</u>
<u>3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....</u>	<u>104</u>
<u>4. Palvelun sisältövaatimukset.....</u>	<u>105</u>
<u>5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....</u>	<u>106</u>
<u>6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....</u>	<u>107</u>
<u>7. Erityisten laatuparametrien seuranta ja raportointi.....</u>	<u>108</u>
<u>8. Vastuu komplikaatioista.....</u>	<u>109</u>
<u>9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....</u>	<u>111</u>
<u>10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelu/hoitojonosta.....</u>	<u>112</u>
<u>11. Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle.....</u>	<u>113</u>
<u>12. Palveluiden sallittu hinnoittelu.....</u>	<u>114</u>
<u>13. Tietojärjestelmät.....</u>	<u>115</u>
<u>14. Muut erityiset ehdot.....</u>	<u>116</u>

Liite 2 / 2.4: GLAUKOOMAHOIDON SÄÄNTÖKIRJA**– Sääntökirjan palvelukohtainen osa.....117**

<u>1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat.....</u>	<u>117</u>
<u>2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelunsetelillä tuotettava palvelu.....</u>	<u>118</u>
<u>3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....</u>	<u>119</u>
<u>4. Palvelun sisältövaatimukset.....</u>	<u>120</u>
<u>5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....</u>	<u>122</u>
<u>6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle.....</u>	<u>123</u>
<u>7. Erityisten laatuparametrien seuranta ja raportointi.....</u>	<u>124</u>
<u>8. Vastuu virhetilanteista.....</u>	<u>125</u>
<u>9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus.....</u>	<u>126</u>
<u>10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelu/hoitojonosta.....</u>	<u>127</u>
<u>11. Kunnan antamat tiedot/asiakirjat palvelun tuottajalle.....</u>	<u>128</u>
<u>12. Palveluiden sallittu hinnoittelu.....</u>	<u>129</u>
<u>13. Tietojärjestelmät.....</u>	<u>130</u>
<u>14. Muut erityiset määräykset.....</u>	<u>131</u>

Esipuhe

Sitran yhtenä strategisena tavoitteena on etsiä uudistavia toimintamalleja, joissa lähtökohtana on ihminen. Sitran Kuntaohjelman näkökulmasta palvelusetelit ovat juuri tuollainen muutos: laaja-alainen muutos kuntalaisten palvelujen tuotannossa.

Sitran Kuntaohjelman palvelusetelihankeen tavoitteena on kehittää palvelusetelin sovellettavuutta ja toimintamalleja kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tähän pyritään tekemällä konkreettisia toimenpiteitä, kokeiluja ja ratkaisuja kuntien kanssa. Hyvä esimerkki toiminnastamme on tämä Sitran Selvityksiä -sarjassa julkaistu "Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja".

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirjaan on koottu mukaan jo valmiina olevat sääntökirjat vammaispalveluista, vanhuspalveluista ja silmätaudeista. Lainsäädännön osalta sääntökirjoja ovat kommentoineet Suomen kuntaliitto, Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto. Parhailaan toimialaprojektit jatkavat kiivasta työskentelyä sääntökirjojen tekemiseksi mm. suun terveydenhoitoon, ortopediaan, käsikirurgiaan ja perusterveydenhuoltoon.

Lainsäädännön osalta sääntökirjoja ovat kommentoineet Suomen kuntaliitto, Kilpailuvirasto ja Kuluttajavirasto. Jatkossa pyrimme laajentamaan lainsäädäntöön liittyvää kommentointia.

Tämän käsikirjan tavoitteena on tuoda jo valmiina olevat sääntökirjat kansalaisten ja asiantuntijoiden kommentoitavaksi. Käsikirja –projektin tavoitteena on valmistella saadun palautteen perusteella viimeistelty ja palvelusetelihankeen osalta lopullinen versio syksyksi 2011.

Haluan nyt kiittää kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat omalla panoksellaan vaikuttaneet käsille olevan Käsikirjan valmistumiseen. Lisäksi erityinen kiitos seuraaville henkilöille: Heidi Alatalo, Synnöve Amberla, Outi Haunio-Rudanko, Eero Hirvensalo, Pia Jokinen, Eeva Juntunen, Turo Koila, Keijo Koski, Raili Koski, Sirpa Kuronen, Maisa Kuusela, Maija Kyttä, Sirpa Laaksonen, Timo Martelius, Johanna Mätäsaho, Anu Nemlander, Jari Parkkonen, Mari Patronen, Eeva Päivärinta, Hans Ramsay, Heikki Saaren-Seppälä, Päivi Seppälä, Jorma Suni, Minna Tuominen-Thuesen, Sami Uotinen, Martti Virtanen, Liisa Vuorio.

Palvelusetelihankeessa tuotetut selvitykset ovat saatavilla sähköisesti Kuntaohjelman verkkosivujen (www.sitra.fi/kunta) Julkaisut-sivullta. Kansalaiset voivat kommentoida ja tehdä ehdotuksia Sitran Selvityksiä -sarjan julkaisujen innoittamina näillä sivustoilla sekä palvelusetelihankeen ympärille organisoidussa sosiaalisessa mediassa www.facebook.com/palveluseteli

Sitran palvelusetelihankeen puolesta toivon näiden selvitysten kannustavan Sinua osallistumaan palvelusetelin kehittämiseen.

Tuomo Melin
Johtava asiantuntija
Kuntaohjelma
Sitra

1. Johdanto

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirja on toimitettu Sitran palvelusetelihankkeen aikana kertyneiden kokemusten, osaamisen ja materiaalien pohjalta.

Käsikirja tarjoaa vastauksia kysymyksiin sekä malleja ja työkaluja päätöksenteon ja palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton tueksi. Käsiteltäviä aiheita ovat mm. palvelusetelin hinnoittelu, palvelun tuottajien hyväksymiskriteerit ja palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset.

Käsikirjan tehtävänä on jakaa kuntien kokemuksia ja olemassa olevaa tietoa kaikille palvelusetelijärjestelmästä kiinnostuneille.

Käsikirjan rakenne:

Luku 2 – Mikä on palveluseteli?

Käsikirjan toinen luku on koostettu kansalaisille tehdyn kyselyn pohjalta. Kysely toteutettiin keväällä 2010. Luvussa on kuvattu mm. mikä palveluseteli on sekä kuka ja miten sen saa.

Luku 3 – Palvelusetelin käyttöönotto

Kappaleessa on kuvattu erityisesti palvelusetelin käyttöönottoa edeltävät toimenpiteet kunnassa. Lisäksi on esitetty erään kaupungin palvelusetelin käyttöönotto osana päätöksenteko- ja talousarvioprosessia.

Luku 4 – Sääntökirjat

Palvelusetelijärjestelmässä palvelun tuottajien tulee täyttää kunnan asettamat palvelun tuottamisen hyväksymisehdot. Luvussa on kuvattu hyväksymisehdot sisältävän sääntökirjan rakenne sekä yleinen ja palvelukohtainen malli sääntökirjan sisällöstä.

Luku 5 – Hinnoitteluvaihtoehdot ja –mallit

Palvelusetelille tulee asettaa hinta ja määrittää sen arvo. Luku 5 avaa keskeiset palvelun hinnoitteluun liittyvät määritelmät sekä kuvaa vaihtoehtoisia tapoja asettaa palvelun hinta ja määrittää palvelusetelin arvo. Luvussa on muutamien esimerkein havainnollistettu palvelusetelin eri vaihtoehtojen mahdollisia käyttökohteita sekä tarkasteltu setelin hinnoittelua kunnan, asiakkaan ja palvelun tuottajan näkökulmista.

Palvelusetelin käyttöönoton käsikirjaa kehitetään kansalaisilta ja asiantuntijoilta saadun palautteen pohjalta.

2. Mikä on palveluseteli?

Kunta tai kuntayhtymä voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palvelun tuottajat. Palvelusetelijärjestelmässä kunta arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon päättää kunta.

Kunta päättää

- palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta,
- palvelusetelillä hankittavista palveluista tai palvelukokonaisuuksista,
- palvelun tuottajien hyväksymiskriteereistä ja
- palvelusetelin arvosta.

Palvelusetelillä ei konkreettisenä maksuvälineenä tarkoitettaisi pelkästään painettua palveluseteliä, vaan palvelusetelinä voisi toimia myös esimerkiksi sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Asiakkaan omavastuu = palvelun hinta – palvelusetelin arvo

- Palvelun hinta = palvelun tuottajalle palvelusta maksettava hinta
- Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta
- Asiakkaan omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta

Mitä hyötyä palvelusetelistä on asiakkaalle?

Palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden kunnan ja kuntayhtymän järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Jos kunta on järjestänyt palvelun itse tai hankkinut sen muulta taholta, ei asiakkaan yleensä ole mahdollista valita palvelujen tuottajaa.

Kuka palvelusetelin myöntää, mitä sillä saa ja mihin se käy?

Kunta (tai kuntayhtymä) myöntää palvelusetelin ja päättää sen käyttökohteista sekä palvelusetelin sopivuudesta asiakkaille, joilla on todettu palvelun tarve. Kunta voi käyttää palveluseteliä järjestämissään sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaavat kunnan hyväksymät yksityiset palvelun tuottajat.

Kunnalla on velvollisuus ottaa asiakkaan mielipide mahdollisuuksien mukaan huomioon sellaisissa palveluissa, joissa kunnalla on palveluseteli käytössä.

Asiakkaalla ei ole kuitenkaan oikeutta vaatia palveluseteliä, vaan asiakkaan oikeus palvelusetelin saamiseen on sidottu kunnan valintaan käyttää palveluseteliä asiakkaan tarvitsemien palvelujen järjestämiseen, kunnan palvelusetelitoimintaan varaamiin määrärahoihin ja niiden riittävyteen sekä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön suorittamaan arviointiin asiakkaalle soveltuvasta palvelusta. Esimerkiksi sairauden asianmukaiseen hoitoon voi liittyä seikkoja, jotka estävät palvelusetelin käytön, vaikka asiakas sitä haluaisi.

Asiakkaan palvelun tai hoidon tarve on arvioitava ennen palvelusetelin myöntämistä. Tarpeen arviointi voidaan tehdä monin eri tavoin esimerkiksi suorittamalla tarpeenarviointi potilaan tai asiakkaan kertomien esitietojen sekä hänestä tehtyjen selvitysten ja tutkimusten perusteella.

Millä perusteella palvelusetelin voi saada, mitä kaikkia palveluja palvelusetelillä voi kustantaa, kenelle palveluseteli on suunnattu ja miten sen saa?

Ensiksi asiakkaalla tai potilaalla on oltava sosiaali- tai terveyspalveluihin liittyvä palvelutarve, johon hän hakee kunnalta apua. Jos kunta käyttää palveluseteliä ko. palvelun tuottamiseen, asiakas voi ilmoittaa haluavansa ko. palvelua varten palvelusetelin. Aivan ehdotonta oikeutta palvelusetelillä tuotettuihin palveluihin ei asiakkaalla ole, vaikka palveluseteli olisikin kunnassa käytössä.

Onko palvelusetelin käytöstä riippuvuuksien hoidossa olemassa suuntaviivoja, ideoita, rajauksia tms.? Rajataanko jotkut sairaudet palvelusetelin ulkopuolelle?

Palveluseteli ei sovellu sellaisten sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämiseen, joissa asiakkaan ei ole mahdollista valita itse palvelua tai palvelujen tuottajaa. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi välittömän hoidon tarpeessa olevan potilaan kiireellinen hoito tai tahdosta riippumaton hoito.

Jos ei halua palveluseteliä, vaan perinteistä ilmaista kunnan tai valtion palvelua, voiko palvelusetelistä kieltäytyä?

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Asiakkaalla on aina mahdollisuus kieltäytyä palvelusetelin vastaanottamisesta. Viranomaisen tulisi aina kertoa asiakkaalle kyseisestä vaihtoehdosta. Asiakkaan kieltäytymisoikeuden vuoksi kunnalla ei ole mahdollisuutta järjestää mitään sen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvaa palvelua pelkästään palvelusetelillä, sillä kunnan tulee tarjota asiakkaalle vaihtoehdona myös toisella tapaa järjestetty palvelu. Asiakkaan kieltäytyminen palvelusetelistä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaalle syntyisi vahvempi oikeus saada kunnan itse tuottamia tai ostopalveluna hankkimia palveluja kuin hänellä lain nojalla muutoin on. Asiakas voi vaatia palvelun järjestämistä muulla tavalla ja asiakasmaksulain mukaisesti hinnoiteltuna esimerkiksi tilanteessa, jossa hän kokee palvelusetelillä tuotettavan palvelun

omavastuusuuden jäävän liian korkeaksi tai on muutoin haluton toimimaan kuluttajan tavoin palveluja valitessaan.

Miten palvelusetelin käyttö on suunniteltu niille, joilla on edunvalvoja, kuten esimerkiksi kehitysvammaisille? Onko palvelusetelin käyttäjällä ikäraja? Voivatko alaikäiset käyttää palveluseteliä?

Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto. Toisaalta kunnan tulisi varmistaa palvelusetelillä palveluja tuottaessaan asiakkaiden yhdenvertaiset mahdollisuudet valita palveluseteli palvelun järjestämismuodoksi. Heikoimmat asiakasryhmät, kuten iäkkäät, huonokuntoiset tai dementoituneet vanhukset eivät välttämättä pysty toteuttamaan valintaoikeuksiaan. Myös itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon rajallisesti kyvykkäällä asiakkaalla tulisi halutessaan olla mahdollisuus muiden vaihtoehtojen vertailuun ja palvelusetelien käyttöön kyvykkäiden henkilöiden tavoin. Tällaisissa tilanteissa asiakkaan omaiset voisivat sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa ja potilaslain 6 §:n 2 momentissa tarkoitetuissa tapauksissa avustaa asiakasta palvelusetelin valinnassa ja käytössä. Asiakkaan omaiset tai läheiset eivät kuitenkaan voi tehdä sopimuksia asiakkaan nimissä. Sopimuksia asiakkaan nimissä voivat tehdä lasten osalta huoltajat ja täysi-ikäisten osalta edunvalvoja. Lisäksi asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus saada apua ja neuvontaa kunnan viranomaisilta palvelusetelin käyttämisessä.

Palveluseteli mahdollistaa pienten lasten päivähoitopalvelujen ostamisen yksityisiltä palvelujen tuottajilta yhtenä kunnallisten palveluiden järjestämistapana. Lasten päivähoitosta annetun lain (36/1973) 11 a §:n 1 momentin mukaan lasten päivähoitoa on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä lapsen vanhempien tai muiden huoltajien toivomassa muodossa. Myös tämä tulisi huomioida palvelusetelillä palveluita järjestettäessä.

Miten kunta valitsee palvelun tuottajat ja voiko saamansa palvelusetelin käyttää muualla kuin omassa asuinkunnassaan?

Kunta valitsee hyväksymiskriteerit täyttävät palvelun tuottajat. Palvelun tuottaja on hyväksyttävä palvelusetelituottajaksi, kun palvelun tuottaja täyttää kunnan asettamat hyväksymiskriteerit. Hyväksytty palvelun tuottaja voi sijaita myös naapurikunnassa. Esimerkiksi palveluasumisen osalta on hyväksymiskriteerejä laadittaessa pohdittava, miten esimerkiksi perusterveydenhuollon palvelut järjestetään.

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

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnan asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Miten kunnat seuraavat palvelun laatua? Takaako palveluseteli esimerkiksi vanhukselle palvelun hyvän laadun?

Lähtökohtaisesti palvelusetelillä tuotetulta palvelulta edellytetään vastaavaa laatua kuin kunnan tuottamilta palveluilta.

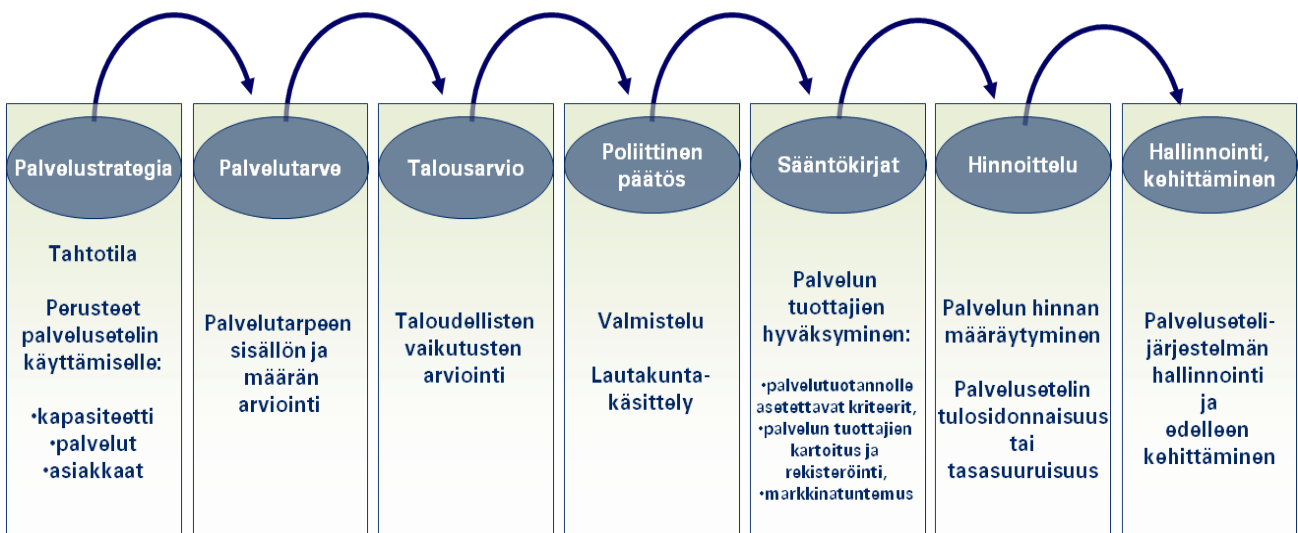
Kunnan järjestäessä sosiaali- ja terveyspalvelut itse, ostamalla palvelut muulta palvelujen tuottajalta tai antamalla palvelusetelin, sen tulee huolehtia palvelujen riittävästä laadusta. Kunnan tulee valtiosuuslain 4 §:n 3 momentin mukaan varmistua siitä, että sen ostopalveluna tai palvelusetelillä järjestämät palvelut vastaavat laadultaan sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta säädetään lisäksi erikseen laeissa yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990). Yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain 8 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettujen palvelujen ohjaus ja valvonta kuuluvat lääninhallitukselle sekä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle. Yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain 13 §:n 2 momentin mukaan laissa tarkoitettujen palvelujen ohjaus ja valvonta kuuluvat lääninhallitukselle sekä 13 §:n 3 momentin mukaan tietyissä tapauksissa Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Kunnassa valvontaviranomaisena toimii kansanterveyslain 6 §:ssä tarkoitettu monijäseninen toimielin.

3. Palvelusetelin käyttöönotto kunnassa

Kunta järjestää sille lakisäätöisesti kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävät:

- hoitamalla toiminnan itse,
- sopimalla yhdessä muun kunnan tai kuntien kanssa,
- olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä,
- hankkimalla palveluita valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta tai
- antamalla palvelun käyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

Palvelusetelin käyttöönoton prosessi voidaan vaiheistaa seuraavan kuvan mukaisesti kunnan palvelustrategian määrittelystä aina palvelusetelijärjestelmän hallinointiin ja jatkokehittämiseen asti.



Kuva 1: Palvelusetelin käyttöönoton prosessi

Kunnan palvelustrategia

Kunnalle palvelusetelin käyttöönotto on strateginen päätös. Palveluseteliä voidaan käyttää vaihtoehtona kunnan itse tuottamille tai ostopalveluna hankittaville palveluille. Palvelustrategiaan kirjataan kunnan tahtotila palvelusetelijärjestelmän käyttöönotosta. Palvelusetelin käyttöönotto voidaan toteuttaa myös seudullisesti.

Palvelutarve

Kunta vastaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista tai arvioinnin järjestämisestä. Kunta päättää myös tuotettavan palvelun kriteereistä eli sisällöstä ja määrästä. Kunnan on tarpeen analysoida nykyinen ja tuleva palvelutarve sekä palvelutuotannon rakenteiden tarkoituksenmukaisuus ja tehokkuus.

Talousarvio

Kunnalla tulee olla käsitys siitä, millaiset taloudelliset vaikutukset palvelusetelin käyttöönotolla on sekä lyhyellä että pitkällä ajanjaksolla. Vaikutusten arviointi ulottuu myös oman palveluntuotannon arviointiin.

Poliittinen päätöksenteko

Palvelusetelin käyttöönotto on poliittinen päätös, jossa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö, määrä ja laatu.

Päätöksenteko on sujuvaa, jos kunnan luottamushenkilöillä ja viranhaltijoilla on riittävästi tietoa palvelusetelijärjestelmästä ja sen vaikutuksista sekä omasta roolistaan ja tehtävästään joko palvelujen tilaajana tai tuottajana.

Sääntökirjat

Kunta päättää mitä palveluja hankitaan palvelusetelillä. Se päättää myös palvelun sisällöstä ja laadusta sekä luo siten kriteerit palvelun tuottajien hyväksymiselle. Palvelun tuottajien hyväksymiskriteerit muodostavat asiakirjan, jota kutsutaan sääntökirjaksi.

Palvelun tuottaja päättää haluaako se ryhtyä palvelusetelituottajaksi kunnan määrittelemiä ehdoin. Sopimus palvelun hankkimisesta tehdään asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä.

Kunta suorittaa jatkuvaa hyväksytyjen palvelun tuottajien valvontaa.

Hinnoittelu

Käyttöönoton päätöksen poliittinen luonne korostuu palvelusetelin hinnoitteluun liittyvissä kysymyksissä. Kunta päättää palvelusetelin hinnoittelusta niin, että palvelusetelijärjestelmä on kunnalle taloudellisesti järkevä, asiakkaalle houkutteleva ja markkinoita kehittävä vaihtoehto.

Kunta voi antaa palvelusetelillä hankittavan palvelun hinnan muodostua vapaasti markkinoilla tai asettaa palvelulle esimerkiksi hintakaton. Kunta voi määrittellä palvelusetelin arvon joko tulosidonnaiseksi tai tasasuuruiseksi.

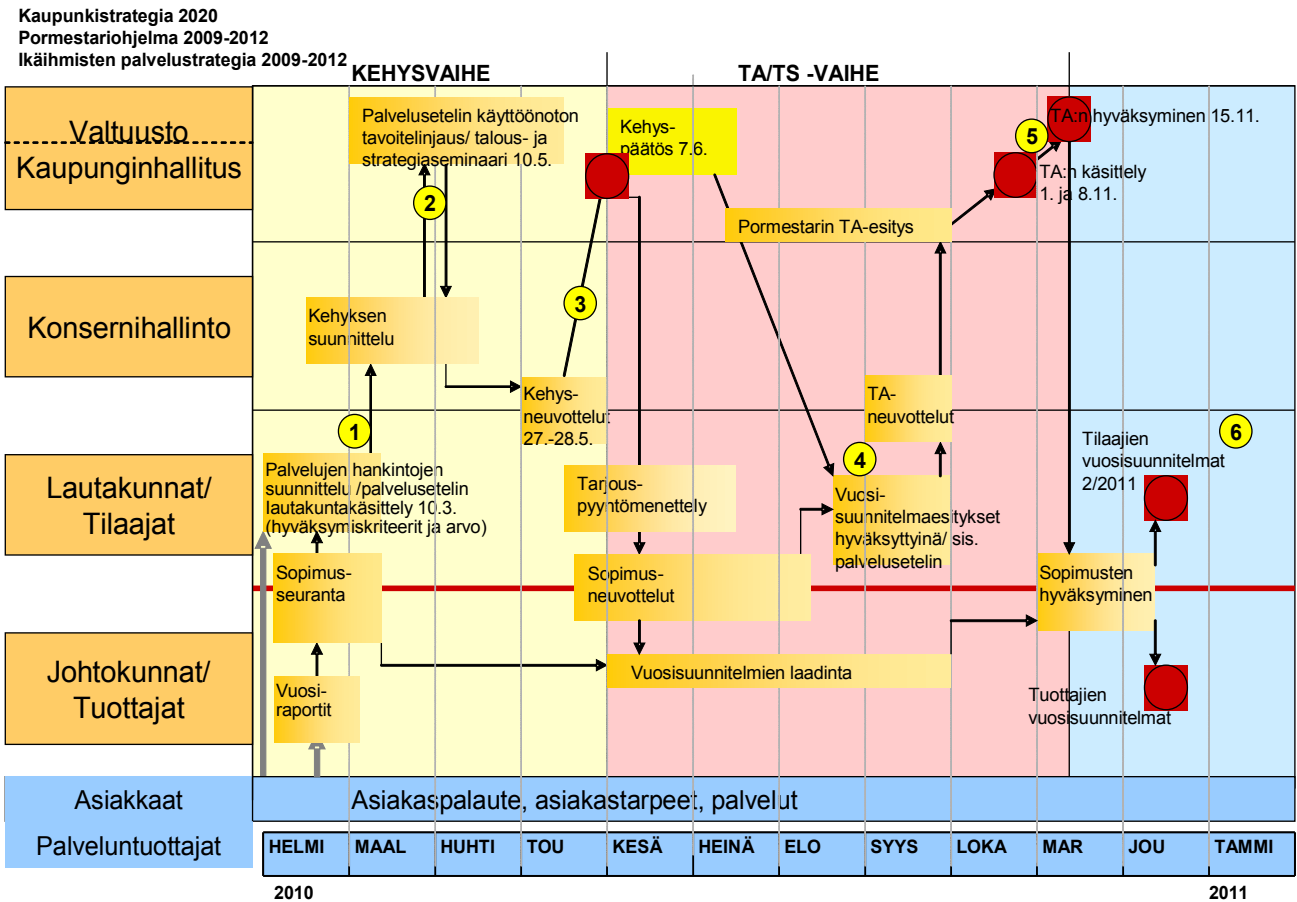
Hallinnointi ja kehittäminen

Palvelusetelijärjestelmän laaja käyttöönotto edellyttää yhtenäisiä ja tehokkaita toiminta- ja hallinnointimalleja. Toimintamallit sisältävät sähköisten ratkaisujen hyödyntämisen, parhaiden käytäntöjen monistamisen sekä seurantamittareiden kehittämisen palvelusetelin vaikuttavuuden arvioimiseksi. Kunnan kannattaa panostaa asukkaille suunnattavaan viestintään ja kommunikoida jatkuvasti alueen palvelun tuottajien kanssa.

Yhteys päätöksenteko- ja talousarvioprosessiin

Palvelusetelipäätöksen yhteys kunnan päätöksenteko- ja talousarvioprosessiin vaihtelee kunnittain. Tässä esimerkkinä on Tampereella toteutettu palvelusetelin käyttöönoton päätös. Esimerkissä on kuvattu eri tahojen tehtävät päätöksentekoprosessin vaiheissa.

Päätöksenteko- ja talousarvioprosessi 2010-2011/ Tampereen kaupunki



4. Sääntökirjojen rakenne

Palvelun tuottajan tulee täyttää kunnan asettamat hyväksymisehdot, jotta palvelun tuottaja pääsee palvelusetelijärjestelmän piiriin. Palvelukohtaisissa sääntökirjoissa konkretisoituvat kunnan asettamat hyväksymisehdot palvelun tuottajille. Hyväksymisehdoissa määritellään mm. kunnan ja palvelun tuottajan tehtävät, oikeudet, velvollisuudet ja vastuut.

Kuntien palvelun tuottajille asettamat hyväksymisehdot ovat

- 1) Lainsäädännöstä nousevat ns. pakolliset (yleinen osa) ja
- 2) Kunnan itsensä asettamat ns. harkinnanvaraiset (palvelukohtainen osa) hyväksymisehdot.

Yleisessä osassa pakollisilla hyväksymisehdoilla tarkoitetaan lainsäädännössä olevia hyväksymisehtoja. Näitä ovat mm. vaatimus, että palvelutaso on samaa tasoa kuin kunnallinen palvelutuotanto ja että palvelun tuottajia kohdellaan tasapuolisesti ketään syrjimättä.

Palvelukohtaisessa osassa harkinnanvaraisilla hyväksymisehdoilla tarkoitetaan kunnan itsensä määrittelemiä hyväksymisehtoja, joita ovat mm. palvelusetelin hinnoitteluun liittyvät määritykset palvelusetelin arvosta ja hinnasta. Harkinnanvaraiset hyväksymisehdot eivät kuitenkaan voi olla ristiriidassa lainsäädännöstä nousevien pakollisten hyväksymisehtojen kanssa.

Sääntökirjojen yleinen osa

Sääntökirjojen yleisessä osassa käsitellään pakollisia, lainsäädännöstä nousevia hyväksymisehtoja. Yleisessä osassa käsiteltäviä asioita ovat mm. palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö ja palvelun tuottajan veloitteet sekä toisaalta asiakkaan asemaan liittyvät asiat. Yleisessä osassa on selvitetty myös palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelun periaatteet.

Yleisessä osassa käsiteltäviä aiheita ovat:

- [Palveluseteli](#)
- [Sääntökirja](#)
- [Määritelmät](#)
- [Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö](#)
- [Asiakkaan asema](#)
- [Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu](#)
- [Palvelun tuottajan velvoitteet](#)
- [Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset](#)
- [Kunnan velvoitteet](#)
- [Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset](#)
- [Kunta rekisterinpitäjänä](#)
- [Verotus](#)
- [Sääntökirjan noudattamisen valvonta](#)
- [Sääntökirjan vastuuhenkilöt](#)
- [Sääntökirjan muuttaminen](#)
- [Sääntökirjan voimassaoloaika](#)
- [Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen](#)

Sääntökirjojen palvelukohtainen osa

Sääntökirjojen palvelukohtaisessa osassa käsitellään harkinnanvaraisia, kunnan itsensä määrittelemiä hyväksymisehtoja. Palvelukohtaisessa osassa käsiteltäviä asioita ovat:

- Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat
- Aika, jonka kuluessa palvelun piiriin tulee päästä
- Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset
- Palvelun sisältövaatimukset
- Lisäpalvelut
- Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle
- Erityisten laatuparametrien seuranta ja raportointi
- Vastuu komplikaatioista tai virheistä
- Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus
- Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelu- tai hoitojonosta
- Kunnan antamat tiedot ja asiakirjat palvelun tuottajalle
- Palveluiden sallittu hinnoittelu.

4.1 Sääntökirja palvelusetelipalvelujen tuottamisesta – sääntökirjan yleinen osa

Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelillä tarkoitetaan toisin sanoen kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palvelujen tuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palvelujen tuottajalla on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisenä maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palvelun tuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.

Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Sääntökirja

Sääntökirjassa kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Yksityinen palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palvelun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Määritelmät

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- 1) **asiakkaalla** sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 2) **palvelusetelillä** järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti;
- 3) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** sellaista palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla;
- 4) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palvelun tuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

Asiakkaan asema

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan 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.

Kunnan 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.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia.

Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä.

Sen lisäksi, mitä palvelusetelilaissa säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytylle yksityiselle palvelun tuottajalle.

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskomppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidettyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi

Palvelusetelin arvo ja palvelusetelipalvelun hinnoittelu

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

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

Kunta voi asettaa palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määrittelemäksi.

Palvelun tuottajan velvoitteet

Yleiset vaatimukset

Palvelun tuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja ja sitoutuu täyttämään seuraavat palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Kunnalla on oikeus vaatia palvelun tuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät.

a) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palvelun tuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palvelun tuottajalta.

b) Palvelun tuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (603/1996). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) eli entinen lääninhallitus tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ja luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitävät yhdessä Valviran kanssa. Muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa harjoittava palvelujen tuottaja on toimiluvan hakemisen sijaan velvollinen tekemään ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja annetaan.

c) Vähimmäispalvelutaso

Palvelun tuottajan palvelutason tulee olla vähintään yhtä hyvä kuin kunnan omana palvelunaan tuottaman palvelun taso. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee tietyn palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

d) Vakuutusturva

Palvelun tuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset.

e) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan kussakin yksittäistapauksessa mahdollisesti asettamia muita vaatimuksia. Kunta voi kussakin yksittäistapauksessa asettaa palvelua tuottavalle yksikölle edellä mainittujen edellytysten lisäksi myös muita vaatimuksia. Tämän säännöksen tarkoituksena on antaa kunnalle joustavat mahdollisuudet huomioida esimerkiksi tietyn asiakasryhmän erityistarpeet. Kunta voi vaatia, että palvelun tuottaja ylittää tietyt minimiedellytykset esimerkiksi resurssiensa puolesta, mutta tällaista ehtoa ei saa muotoilla tiettyä palvelun tuottajaa suosivaan ja toisia syrjivään muotoon.

Muut yleiset ehdot

Palvelun tuottaja sitoutuu näiden sääntöjen kohdassa 7.1 esitetyn lisäksi jatkuvasti täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

- a) Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
- b) Palvelun tuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Asiakkaan on siis saatava palveluntuottajalta laadullisesti hyvätasoisia sosiaali- ja terveyspalveluita. Palvelun tuottaja sitoutuu kuvaamaan kunnalle, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.
- c) Palvelun tuottajan toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti ja täytettävä lain edellyttämät palvelun tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.
- d) Liikuntarajoitteisella, esimerkiksi pyörätuolia käyttävällä asiakkaalla tulee olla esteetön pääsy palvelun tuottajan toimitiloihin. Palvelun tuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 prosenttia toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruttuaan ajan liian myöhään saapumatta paikalle. Tarjottavien palvelujen hintatiedot tulee toimittaa potilaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palvelun tuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.
- e) Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä. Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä.

- f) Palvelun tuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palvelun tuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös-, tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai laiminlyöntiin, jonka perusteella palveluntuottaja sanotun lain 54 §:n nojalla hankintayksikön päätöksellä voidaan sulkea tarjouskilpailun ulkopuolelle.
- g) Palvelun tuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä.
- h) Kertaluontoisissa tai määrätyn ajan kestävässä hoitopalveluissa palvelun tuottaja sitoutuu toimittamaan potilaan hoitopalautteen kunnalle kahden viikon kuluessa hoidon päättymisestä. Hoitopalautteen tulee olla kunnan käytettävissä ennen kuin lasku maksetaan.
- i) Palvelun tuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.
- j) Palvelun tuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palvelun tuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palvelun tuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.
- k) Palvelun tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).
- l) Palvelun tuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanotto paikasta, -ajasta ja ajanvarausmahdollisuudesta. Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.
- m) Hyväksytyllä palvelun tuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.
- n) Palvelun tuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta.

Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset ja potilasvalitukset

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat lääninhallitukset sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

Palvelun tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä sekä muulla soveltuvalla tavalla.

Kunnan 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.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palvelujen tuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palvelun tuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaukset

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

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

Kunta on rekisterinpitäjä

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakirjojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palvelun tuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin omassa toiminnassaan. Omalla toiminnalla tarkoitetaan kunnan omaa palvelutuotantoa. Palvelun tuottajan tulee noudattaa asiakas- ja potilasasiakirjoja käsitellessään myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään. Palvelujen tuottajan tulee toteuttaa asiakirjojen käsittely vastaavasti kuin laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä edellyttää. Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

Verotus

Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun mynnistä. 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 tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
- 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 mynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Sääntökirjan noudattamisen valvonta

Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelun tuottajaan, mutta palvelun tuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Mikäli palvelun tuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kunta voi poistaa palvelun tuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta.

Sääntökirjan vastuuhenkilöt

Kunta ja palvelun tuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Palvelun tuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- 1) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- 2) palvelun tuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- 3) palvelun tuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- 4) palvelun tuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

4.2 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat ja potilaat

Tähän määritellään ne ominaisuudet, jotka potilaan tulee täyttää, jotta hänelle voitaisiin myöntää palveluseteli.

Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Tässä määritetään enimmäisaika, jolloin viimeistään palvelun tuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelusetelillä tuotettava palvelu.

Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tässä määritetään muun muassa koulutus- ja kokemusvaatimukset, jotka palvelun tuottajan henkilökunnalta vaaditaan.

Palvelun sisältövaatimukset

Tarkka kuvaus mitä palvelun tuottaminen konkreettisesti pitää sisällään. Palvelun kaikki olennaiset osat tulee määritellä.

Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas ja potilas maksaa itse ne palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun.

Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Tässä määritellään palvelupalautteen muoto ja aika, jonka kuluessa palaute on toimitettava kunnalle. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle on aina palvelun tuottajan vastuulla.

Laatumittarien seuranta ja raportointi

Tähän määritellään ne laatumittarit, joita palvelun tuottajien tulee seurata. Lisäksi määritellään raportointimuoto ja aika, jonka kuluessa raportointi on suoritettava kunnalle.

Vastuu virhetilanteista

Palvelun tuottajan vastuulla olevat virhetilanteet
Määritellään ne virhetilanteet, joista palvelun tuottaja vastaa.

Kunnan vastuulla olevat virhetilanteet
Määritellään ne virhetilanteet, joista kunta vastaa.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Määritellään kielletyt ”kaksoisroolilanteet”.

Mahdollinen määräys:

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Asiakkaan ja potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Tähän määritellään se, milloin palvelusetelin saanut asiakas ja potilas poistetaan kunnan omasta palvelujonosta.

Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Tähän määritellään ne tiedot, jotka kunta antaa palvelun tuottajalle ennen palvelun tuottamista.

Palveluiden sallittu hinnoittelu

Tähän määritellään mahdollinen yläraja sille, mitä palvelusetelillä tuotettava palvelu saa enintään maksaa. Lisäksi jos palveluiden hinnoitteluun liittyy muita ehtoja, määräykset otetaan tähän mukaan.

Tietojärjestelmät

Tähän määritellään tarvittavat tietojärjestelmät.

Muut erityiset vaatimukset

Muut erityiset toimialan vaatimukset.

5. Hinnoitteluvaihtoehdot ja -mallit

Palvelusetelin hinnoittelu on yksi palvelusetelijärjestelmän käyttöönoton tärkeimmistä vaiheista. Palvelusetelijärjestelmän tulee olla kunnalle taloudellisesti järkevä, mutta samalla asiakkaalle houkutteleva ja markkinoiden toimivuutta kehittävä palvelujen järjestämisen vaihtoehto. Vaihtoehtoisia hinnoittelumalleja on monia, ja niitä kehitetään jatkuvasti.

Varsinainen hinnoittelupäätös muodostuu kahdesta pääkohdasta: palvelun hinnan asettamisesta ja palvelusetelin arvon määrittämisestä.

5.1 Määritelmät

Palvelusetelin hinnoitteluun ja arvoon liittyvät keskeiset määritelmät ovat:

Palvelun hinta = palvelun tuottajalle palvelusta maksettava hinta

Palvelun hinnalla tarkoitetaan palvelun tuottajalle palvelusta maksettavaa hintaa, joka muodostuu kunnan maksamasta osuudesta (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan maksamasta osuudesta (asiakkaan omavastuu).

Palvelusetelin arvo = kunnan maksama osuus palvelun hinnasta

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan kunnan maksamaa osuutta palvelun hinnasta. Arvo voi olla sidottu asiakkaan tuloihin, jolloin asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin arvoon (tulosisonnainen) tai kaikille asiakkaille yhtä suuri asiakkaan tuloista riippumatta (tasasuuruinen).

Asiakkaan omavastuu = asiakkaan maksama osuus palvelun hinnasta

Asiakkaan omavastuulla tarkoitetaan asiakkaan maksamaa osuutta palvelun hinnasta. Palvelusetelilain mukaan asiakkaalle on selvitettävä asiakkaan omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja omavastuun arvioitu suuruus. Asiakkaalle on ilmoitettava myös vastaavan julkisen palvelun asiakasmaksu. Asiakas vertaa palvelusetelin omavastuuta vastaavan palvelun asiakasmaksuun päättäessään palvelusetelin vastaanottamisesta.

5.2 Palvelun hinnan asettaminen

Kunta voi vaikuttaa palvelusetelillä tuotettavan palvelun hintaan tai antaa hinnan muodostua markkinoiden kysynnän ja tarjonnan ehtoilla. Palvelusetelillä hankittavan palvelun hinta voidaan asettaa esimerkiksi seuraavasti:

- Kunta asettaa palvelun tuottajalle palvelusta maksettavan enimmäishinnan eli päättää, mitä määritelty palvelu saa enintään maksaa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kunta asettaa palvelusta maksettavan enimmäishinnan yhdeksi palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi. Tätä kutsutaan hintakaton asettamiseksi.

Vaikka palvelusta maksettava enimmäishinta asetetaan palvelun tuottajien hyväksymiskriteeriksi, voi palvelun tuottaja silti hinnoitella palvelun hintakattoa alemmaksi. Kilpailutekijöinä toimivat palvelun hinta ja laatu.

- Kunta antaa palvelusta maksettavan hinnan muodostua vapaasti markkinoilla. Kunta ei siten ota kantaa palvelun tuottajan hinnoitteluun, vaan asiakkaan palvelusta maksama hinta määräytyy markkinoiden ehtoilla. Tässäkin vaihtoehdossa kilpailutekijöinä toimivat palvelun hinta ja laatu.

Hinnoittelupäätös edellyttää kunnan päätöksentekijöiltä markkina- ja kilpailuolosuhteiden arviointia. Esimerkiksi markkinoilla, joilla toimii vain pieni määrä palvelun tuottajia, ei välttämättä synny aitoa kilpailua.

5.3 Palvelusetelin arvon määrittäminen

Tulosidonnainen palveluseteli tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen. Palvelusetelin arvon suuruudelle määritellään vähimmäis- ja enimmäisarvo kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti.

- Kunta päättää esimerkiksi, että palvelusetelin arvo on vähiten ansaitsevilla, pienituloisilla asiakkailla 300 euroa ja suurituloisilla asiakkailla 100 euroa. Mitä suuremmat ovat tulot, sitä suurempi on myös asiakkaan omavastuu.

Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille asiakkaille yhtä suuri asiakkaan tuloista riippumatta.

- Kunta päättää esimerkiksi, että palvelusetelin arvo on kaikille asiakkaille sama 200 euroa, asiakkaan tuloista riippumatta.

Asiakasmaksulailla maksuttomiksi säädettyjen palvelujen kohdalla palvelusetelin arvon tulee kattaa palvelun koko hinta.

Kunnalla on velvollisuus yksittäistapauksissa määritellä palvelusetelin arvo korkeammaksi, mikäli asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulon edellytykset tai lakisääteinen elatusvelvollisuus vaarantuisivat asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden vuoksi.

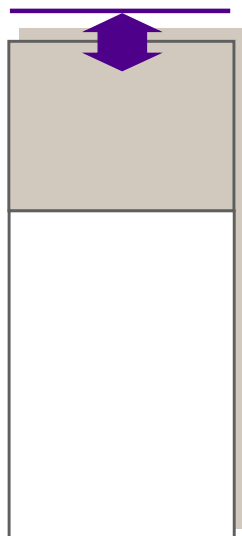
Hinnoittelupäätös edellyttää kunnan päätöksentekijöiltä eri asiakasryhmien kuluttajakäyttäytymisen arviointia. Jotta palvelusetelijärjestelmä toimii, tulee palvelusetelin olla asiakkaalle houkutteleva. Asiakkaan halu ja kyky maksaa julkisen palvelun asiakasmaksua suurempi omavastuu vaihtelee asiakkaittain ja tuloryhmittäin.

Seuraavassa on kuvattu miten palvelusetelin arvo määräytyy eri hinnoitteluvaihtoehdoissa:

Jos kunta asettaa palvelun hinnalle hintakaton:

a) Palvelusetelin arvo tasasuuruinen

Palveluntuottaja määrittää hinnan hintakaton puitteissa

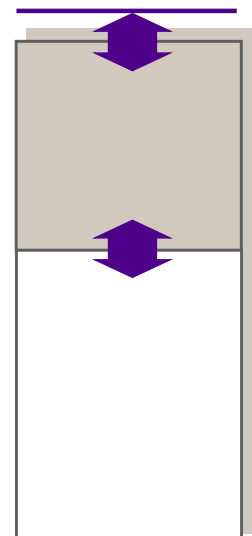


Palvelusetelin arvo kaikille sama

b) Palvelusetelin arvo tulosidonnainen

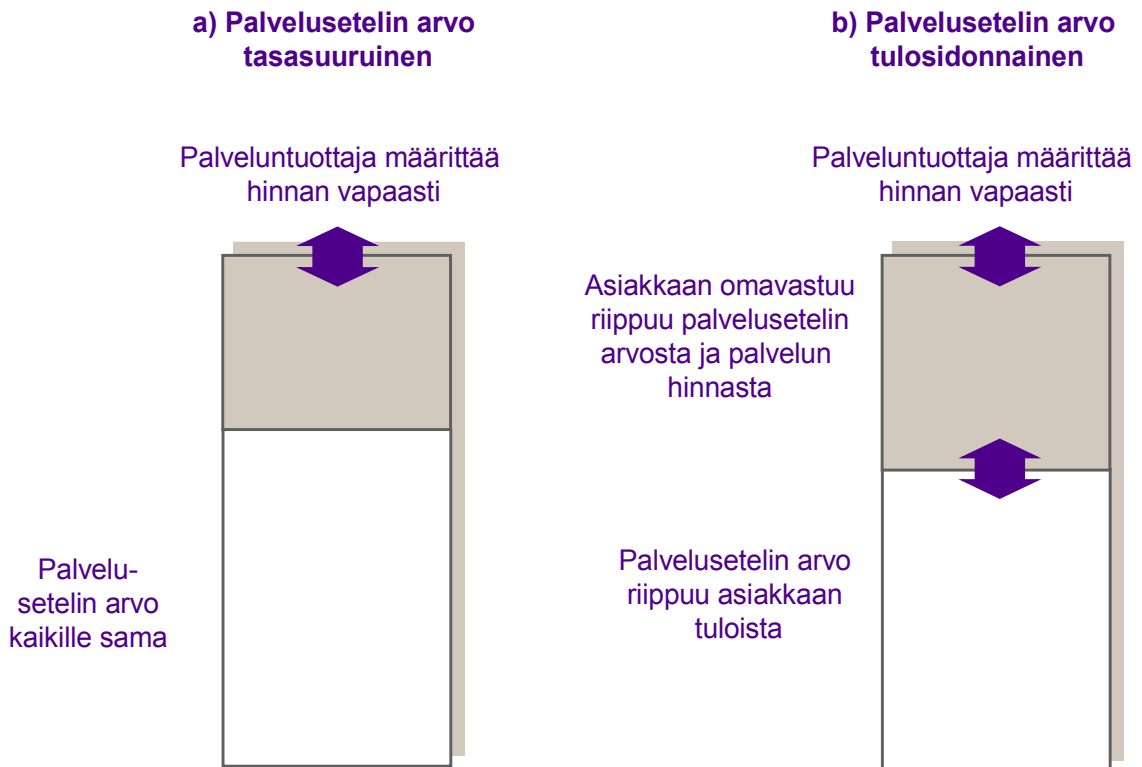
Palveluntuottaja määrittää hinnan hintakaton puitteissa

Asiakkaan omavastuu riippuu palvelusetelin arvosta ja palvelun hinnasta; hintakatto asettaa maksimin



Palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan tuloista

Jos kunta antaa palvelun hinnan muodostua vapaasti markkinoilla:



Hinnoitteluesimerkkejä

Kukin kunta päättää valittavasta hinnoittelupolitiikan vaihtoehdosta ja käytettävästä hinnoittelumallista. Monet hinnoittelupäätökseen liittyvät kannanotot ovat kunnan luottamushenkilöiden arvovalintoja. Tiettyjä yhteneväisyyksiä on jo nähtävissä hinnoitteluun liittyvässä päätöksenteossa:

- Hintakattoa harkitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa markkinat ovat kehittymättömät tai joissa asiakkaalle ei saa jäädä maksettavaksi omavastuuosuutta. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi vammaispalvelujen henkilökohtaisen avustajan hankinta.
- Vapaata hinnoittelua suositetaan tilanteissa, joissa markkinat ja kilpailu toimivat. Esimerkkinä tästä on apuvälineiden hankinta.
- Palvelusetelin arvon sitominen palvelun käyttäjän maksukykyyn on perusteltua muun muassa sellaisissa palveluissa, joiden käyttö kestää pitkään. Tästä esimerkkinä voi mainita vanhusten palveluasumisen.
- Tasasuuruiset palvelusetelit sopisivat esimerkiksi satunnaisesti tai lyhytaikaisesti käytettäviin palveluihin. Tällainen on esimerkiksi perusterveydenhuollon lääkärillä käynti tai hammashuollon käynti.

5.4 Palvelusetelin hinnoittelu eri näkökulmista

Kunta

Kunta tarvitsee hinnoittelupäätöstä varten tietoa markkinoiden toimivuudesta ja vallitsevista kilpailuolosuhteista. Kunta voi käyttää päätöksenteon apuna tietoa esimerkiksi

- nykyisten ostopalvelujen keskimääräisistä kustannuksista sekä omassa kunnassa että muissa kunnissa
- nykyisten ostopalvelujen alimmista kustannuksista sekä omassa kunnassa että muissa kunnissa
- palvelun alimmasta hinnasta markkinoilla
- oman ja muiden kuntien palvelutuotannon kustannuksista
- yksityisten palvelun tuottajien tuotantokustannuksista, jolloin tarkoituksena on mahdollisten ylisuurten voittojen eliminointi.

Palvelusetelin arvoa määritettäessä kunnan tulee ottaa huomioon eri osapuolten näkökulmat. Jotta palvelusetelijärjestelmä toimii ja tavoitellut hyödyt toteutuvat

- on palvelusetelin omavastuun oltava asiakkaalle kohtuullinen
- tulee palvelusta palvelun tuottajalle maksettavan hinnan kiinnostaa palvelun tuottajaa ja luoda edellytyksiä markkinoiden kehittymiselle. Kunnan tehtävänä on luoda tasapuoliset toimintaedellytykset markkinoilla toimiville palvelun tuottajille
- tulee palvelusetelijärjestelmän olla kunnalle pidemmällä aikavälillä kustannusneutraali tai kokonaiskustannuksia alentava.

Kunnan kannattaa tarkistaa hinnoitteluperusteensa säännöllisin väliajoin sekä arvioida valitsemansa hinnoitteluvaihtoehdon toimivuutta ja sopivuutta. Markkinoiden tila ja kilpailuolosuhteet sekä palveluntuotannon kustannukset saattavat muuttua, jolloin aiemmin tehty päätös hinnoittelupolitiikan vaihtoehdosta ei kenties olekaan enää se ainut oikea.

Asiakas

Kunnan tulee määritellä palvelusetelin arvo asiakkaan kannalta kohtuulliseksi. Kohtuullisuutta arvioidaan eri palvelun järjestämistapojen kustannusten näkökulmasta sekä asiakkaan maksettavaksi jäävän omavastuuosuuden näkökulmasta.

Asiakasmaksulain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomaksi säädettyistä palveluista ei saa jäädä asiakkaan maksettavaksi omavastuuosuutta myöskään palvelusetelijärjestelmässä (lääkinnällisten apuvälineiden osalta on kuitenkin säädetty poikkeus). Kyseisissä palveluissa voidaan suositella hintakaton käyttöä.

Palvelusetelijärjestelmässä asiakkaalla on mahdollisuus lisäostoihin.

- Asiakas voi halutessaan ostaa palveluseteliä käyttäen palvelutarvetta vastaavan kalliimman palvelun, esimerkiksi hammashoidossa muovipaikan sijaan kultapaikan. Asiakas on lisäoston valinnalla hyväksynyt suuremman omavastuuosuuden, päättänyt itse lisäkustannuksen määrän ja maksaa sen palvelun tuottajalle. Kunnalla on toisaalta mahdollisuus rajoittaa kyseistä lisäostoa, mikäli se näin haluaa.
- Asiakas voi halutessaan ostaa omalla kustannuksellaan muita palveluja palvelun tuottajalta, esimerkiksi hampaiden valkaisun paikkauksen yhteydessä. Kyseinen lisäosto ei kuulu palvelusetelijärjestelmän piiriin.

Palvelun tuottaja

Palvelun tuottaja hakeutuu palvelusetelijärjestelmään palvelun tuottajaksi kunnan asettamin ehdoin.

Jos kunta määrittää palvelulle tai palvelukokonaisuudelle hintakaton, tulee palvelun tuottajan huolehtia hyväksymiskriteerien mukaisten palvelujen tuottamisesta enintään tiettyyn hintaan. Toisaalta, jos kunta antaa palvelun hinnan muodostua vapaasti markkinoilla, on palvelun tuottajan edun mukaista hinnoitella palvelu siten, että hinta muodostuu asiakkaalle kohtuulliseksi ja palveluseteli vaihtoehtona houkuttelevaksi.

Lopuksi

Palvelusetelin käyttöönotto käsikirjan tavoitteena on ollut jäsentää palvelusetelilainsäädännön tavoitteita käytännön tasolla. Näkemyksemme mukaan yksittäiset projektit tai palvelusetelihanke kokonaisuudessa ei pysty luomaan sellaista lopputulosta, mikä tyydyttäisi kaikkia tai olisi huomionut kaikki asiat ja tekijät. Pyydämmekin lukijoita ottamaan aktiivisesti kantaa ja kommentoimaan työtämme, vain yhteistyössä pystymme vastaamaan palvelusetelin käyttöönoton haasteisiin.

Palvelusetelihanke jatkaa aktiivisesti yhteistyötä projektikuntien kanssa uusien sääntökirjojen tekemisessä. Kevään 2011 aikana aloitamme sääntökirjakoulutukset kaikille palvelusetelin käyttöönotosta kiinnostuneille kunnille ja asianomaisille tahoille. Tavoitteenamme on luoda kuntien henkilöstölle edellytykset jatkaa palvelusetelin sääntökirjojen käyttöönottamista kunnissa ja uusien sääntökirjojen tekemistä palveluseteli-hankkeen luoman työn pohjalta.

Halutessasi voit lähettää palautetta tai kommentteja Tuomo Melinille (tuomo.melin@sitra.fi) tai kertoa kommenttisi Facebookin palveluseteli –sivustolla (www.facebook.fi/palveluseteli).

Liitteet

1. Palvelusetelilaki
2. Palvelukohtaiset sääntökirjojen osat:
 - 2.1 Vammaispalveluiden sääntökirja
 - 2.2 Vanhusten kotihoidon sääntökirja
 - 2.3 Tehostetun palveluasumisen sääntökirja
 - 2.4 Silmätautien sääntökirjat;
 - Kaihi
 - Glaukooma

Liite 1: Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569

1 § Lain tarkoitus

Tämän lain tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä.

2 § Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystoimissa. Mitä tässä laissa säädetään kunnasta, koskee myös kuntayhtymää.

3 § Määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *asiakkaalla* sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ([812/2000](#)) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ([785/1992](#)) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta;
- 2) *palvelusetelillä* järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystoimen saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti;
- 3) *tulosidonnaisella palvelusetelillä* palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain ([710/1982](#)) 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain ([734/1992](#)) 10 a—10 c §:ssä säädetyllä tavalla;
- 4) *omavastuuosuudella* sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

4 § Palvelut ja palvelujen tuottajat

Kunta päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain ([733/1992](#)) 4 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Kunnan tulee hyväksyä ne yksityiset palvelujen tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää kunnan myöntämää palveluseteliä.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla. Tarkempia säännöksiä julkistettavista tiedoista voidaan antaa sosiaali- ja terveysministeriön asetuksella.

Kunnan tulee peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

5 § Palvelujen tuottajien hyväksymisen edellytykset

Kunta voi hyväksyä vain palvelujen tuottajan:

- 1) joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ([603/1996](#)) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ([152/1990](#)) asetetut vaatimukset;
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta;
- 4) jolla on potilasvahinkolain ([585/1986](#)) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

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

6 § Asiakkaan asema

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon silloin, kun kunnassa käytetään palveluseteliä asiakkaan tarvitseman palvelun järjestämiseen. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa ([8/2007](#)).

Kunnan 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.

Asiakkaan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. 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.

Sen lisäksi, mitä tässä pykälässä säädetään, asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 ja 5 §:ssä asiakkaalle maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo tulee määrätä niin, että asiakkaalle ei jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Tästä poiketen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon tulee olla sellainen, että sillä voi hankkia asiakkaan yksilöllistä tarvetta vastaavan tavanomaisen apuvälineen. Asiakas saa kuitenkin halutessaan hankkia palvelusetelin arvoa kalliimman apuvälineen, jolloin hänen tulee itse maksaa valitsemansa apuvälineen hinnan ja palvelusetelin arvon välinen hinnanero.

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

Palvelusetelin arvoa määrättäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palvelujen tuottajalta.

8 § Palvelusetelin arvon korottaminen

Palvelusetelin arvoa on korotettava 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

9 § Kunnan vastuun rajaus

Jos asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

10 § Palvelusetelin arvon määräytyminen kotona annettavissa palveluissa

Kotona annettavien palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon määräytymisestä säädetään sosiaalihuoltolain 29 a–29 g §:ssä ja kansanterveyslain ([66/1972](#)) [20 §:ssä](#).

11 § Rekisterinpito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaisissa ([523/1999](#)) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

12 § Suhde sairausvakuutuskorvaukseen

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain ([1224/2004](#)) mukaista korvausta omavastuusuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

13 § Muutoksenhaku

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Asiakas saa tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen kunnan monijäseniselle toimielimelle, joka vastaa asianomaisen palvelun järjestämisestä kunnassa. Oikaisuvaatimuksen tekemistä koskevien ohjeiden antamisesta säädetään hallintolain ([434/2003](#)) [46 §:ssä](#).

Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta tai palvelusetelin arvon korottamista koskevasta päätöksestä ja toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antama päätös voidaan toimittaa asiakkaalle tiedoksi kirjeellä postitse. Tiedoksisaannin katsotaan tällöin tapahtuneen, jollei muuta näytetä, seitsemäntenä päivänä siitä,

kun päätös asiakkaan ilmoittamalla osoitteella varustettuna on annettu postin kuljetettavaksi. Muilta osin noudatettavasta menettelystä säädetään hallintolaissa.

Toimielimen oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa ([586/1996](#)) säädetään. Valitus voidaan antaa myös toimielimelle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle.

Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

14 § Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä elokuuta 2009.

HE 20/2009, [StVM 14/2009](#), [EV 67/2009](#)

Liite 2 / 2.1: Henkilökohtaisen avun palveluseteli – Sääntökirjan palvelukohtainen osa

1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammainen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Kunta arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen.

2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Eryistä aikaa, jolloin viimeistään palvelun tuottajalla tulee olla valmius tuottaa palvelusetelillä tuotettava palvelu, ei aseteta.

3. Sopimusosapuolet

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammainen henkilö.

3.1 Sopimuksen syntyminen ja sopimusasiakirjat

Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu -palvelun kunnan ylläpitämässä järjestelmässä tai suullisesti (esim. puhelimitse). Asiakkaan ja palveluntuottajan välillä syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty.

Palvelusopimuksen kokonaisuuden muodostavat tilauksen ja tilausvahvistuksen perusteella määrittyvät yksilölliset palvelusopimuksen ehdot ja nämä yleiset sopimusehdot. Henkilökohtainen apu -palvelun yleiset sopimusehdot kuuluvat kunnan laatimiin palveluntuottajien hyväksymiskriteereihin (ks. luku 7).

3.2 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja/tai välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen apu -palvelun asiakkaan tilauksessa / yksilöllisen palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä siitä, että kunnan edellyttämiä palveluntuottajaan kohdistuvia vaatimuksia noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtainen apu -palvelun antamiseen.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että lasten kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajalla tulee olla kokemusta yritystoiminnasta tai palvelujen tuottamisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esim. hätätilanteissa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot sekä jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä kunnan ylläpitämään järjestelmään (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta, niin palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. (ks. 13. ja 14.)

4. Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), palvelusuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta saajalta sekä kykyä että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Palvelusuunnitelmasta on selvittävä, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti.
- lukuapu tai välttämätön apu kaupassa käyntiin.
- tilanteet ja paikat, joissa vakituinen avustaja ei ole paikalla tai tarvitaan tilapäisesti apua vakituisen avustajan lisäksi (työ- ja lomamatkat).
- lyhytaikaiset mutta säännöllisesti toistuvat avuntarpeet.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Jos asiakas tilaa palveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan henkilökohtainen apu -palveluun, vastaa asiakas itse aiheutuvista kustannuksista.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palveluntuottaja voi raportoida antamansa palvelut haluamassaan tahdissa. Raportointi tapahtuu palveluntuottajan tunnistautumisen jälkeen sähköisessä järjestelmässä. Palveluntuottaja ilmoittaa:

- asiakasnumeron, jolle palvelua on annettu
- mahdollisen palvelusetelin tunnisteiden
- palvelun tuottamisen päivämäärät ja kellonajat puolen tunnin tarkkuudella
- mahdollisesti lisätietoja, jotka koskevat raportoituja palvelutapahtumia.

Raportoituja tietoja verrataan automaattisesti asiakkaan palvelusetelin saldoon. Mikäli saldoa ei ole jäljellä, niin raportointia ei voi tallentaa. Palveluntuottajalla on raportointia tehdessään mahdollisuus lähettää kunnalle nimenomaista palvelutapahtumaa koskevia lisätietoja ja/tai palautetta.

Asiakkaan tulee hyväksyä palveluntuottajan raportoima palvelu. Hyväksynnän voi tehdä sähköisessä järjestelmässä tai paperisena versiona. Sähköisen hyväksynnän asiakas tekee tunnistautumalla järjestelmään ja kuittaamalla palvelut siellä. Mikäli asiakas ei voi tai halua käyttää sähköistä hyväksyntää, pyytää palveluntuottaja asiakkaan kuittauksen palvelun suorittamisen tunti-ilmoitukseen. Palveluntuottaja liittää tästä kopion raportointiinsa joko skannattuna järjestelmässä tai toimittaa sen maapostissa kunnalle. Asiakkaiden hyväksymistä palvelutapahtumista koostetaan määrävälein laskutusaineisto, joka siirtyy sähköisenä taloushallinnon järjestelmään maksamista varten.

7. Erityisten laatumittarien seuranta ja raportointi

Sääntökirjan luvuissa 6 sekä osiossa 8.6 kuvattujen toimenpiteiden lisäksi kunnalla on oikeus selvittää palveluntuottajien asiakkaiden kokemuksia. Palveluntuottajilla on velvollisuus käydä tulokset läpi yhdessä kunnan kanssa.

8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja kirjallinen Irtisanominen on tehtävä todisteellisesti.

8.3 Palvelun virhe

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 23 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. (KSL 8:12 § 4.momentti) (Siitä syystä että asiakas on elinkeinoharjoittajaa heikommassa asemassa, niin kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.)

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta 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 velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

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

8.4 Palvelun viivästyminen

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituspaikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituspaikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä 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 henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä tai erillisellä lomakkeella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästyksen 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 toimionsa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

8.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.7 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.

8.8 Salassapitovelvollisuus

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

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

10 Palvelujen hinnoittelu

10.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan euroina.

Hinnasto:

Vuorokaudenaika	Viikonpäivät						
	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su
06-23	21	21	21	21	21	21	42
23-06	26,3	26,3	26,3	26,3	26,3	26,3	42
Perustuntihinta	21						
Yölisä	+25%						
Sunnuntailisä	+100%						

Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan takaisin saamansa palvelusetelin arvon, mikäli kunta toteaa, että annettu palvelu ei ole ollut tässä sääntökirjassa mainitun sisällön ja laadun mukaista.

10.2 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä kunnan sähköisen järjestelmän vaatimalla tavalla. [Palveluntuottaja saa yksityiskohtaiset toimintaohjeet]

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnint tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka-ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella.

Palveluntuottaja tarkistaa sähköisestä järjestelmästä/paperisesta palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu -palvelusta.

Muiden palvelujen (muu kuin henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttökohde) korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. kauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa henkilökohtainen apu -palvelun kunnan myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi kunnalta. Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa tehtyjen työtuntien perusteella kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Asiakkaan tulee hyväksyä palveluntuottajan laatimat työtuntilistat ennen laskutusta kunnan ylläpitämässä järjestelmässä tai palveluntuottajan laskun liitteeksi tulevalla paperisella palvelusetelin käytön raportointilomakkeella.

Liite 2 / 2.2: Vanhuspalveluiden palveluseteli – Sääntökirjan palvelukohtainen osa säännölliselle kotihoidolle

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat

Asiakkaat ovat vanhuksia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri.

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

Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus.
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita.
- joka on omaistensa hoidossa. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa. Kotihoito voi ohjata asiakkaan vaihtoehtoihin toimintoihin kuten päivätoimintaan ja erityisesti päiväkeskukseen.

– joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

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

2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti, eli tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Kunnan tulisi tarjota asiakkaille riittävästi vaihtoehtoisia palvelusetelituottajia tai mikäli tämä ei toteudu, tulisi asiakkaalla olla mahdollisuus esittää mieleistään palveluntuottajaa. Kaikkien palveluntuottajien on kuitenkin täytettävä kunnan vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993) muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, on palvelujen vastuuhenkilöllä oltava sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää mm. seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset.

4.1 Palvelukuvaus

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kunnan oma kotihoito tuottaa palvelun. Kunnan kotihoidon palvelukuvaus on liitteenä.

Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:

- 1) tarvitessaan sekä kotipalvelua että kotisairaanhoidoa, saa asiakas molemmat palvelut samalla asiakaskäynnillä.
- 2) tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoitajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.
- 3) kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa sekä siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito tai Sairaanhoidajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

4.2 Kotipalvelu toteutetaan seuraavasti

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotipalvelun sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkkien avulla.

4.3 Puhtaus

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa. Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto ja/tai katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

4.4 Ravinto

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

4.5 Kodin hoito

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vieni.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

4.6 Turvallisuus ja esteettömyys

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä. Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen

4.7 Henkinen ja fyysinen vireys

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

4.8. Muut asiat joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

4.9 Saattaminen

- Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen, mikäli saatto on asiakkaan hoidon kannalta tarpeellista.

4.10 Kotisairaanhoidon toteutetaan seuraavasti

- Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

4.11 Lääkehoito

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkeinjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

4.12 Erikoishoidot

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, avannehoidot, ja drenien hoidot kuten pleuradreenin, letkuruokinta.

4.13 Yhteistyö ja tiedottaminen

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultointi ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Kotisairaanhoidon toteuttamisesta vastaa asiakkaan asuinalueen kotihoidon yksikön vastaava lääkäri. Lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen:
 - kaupunki vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista
 - tuottaja toimittaa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.

4.14 Seuranta

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla. Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen. Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia. Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen. Erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.

4.15 Muut

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen. Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen:
 - kaupunki vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määriteltävä.

4.16 Yöhoito

- Asiakkaan hoito palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Käynnillä tulee tarkistaa että asiakas voi sekä fyysisesti että psyykkisesti hyvin.
- Tarvittaessa asiakkaan lääkitseminen sekä ns. pinnallinen haavahoito.

4.17 Palvelua koskevat muut vaatimukset

Mikäli kotihoidon työnjaon kannalta ja asiakkaiden hoidon sujuvuuden takaamiseksi on tarkoituksenmukaista, ja mikäli kaupungin kotihoidosta vastaava lääkäri tai hänen nimeämänsä vastuulääkäri katsoo tarpeelliseksi, voidaan terveydenhuollon nimikesuojatuille ammattihenkilöille (apuhoitajat, perushoitajat, lähihoitajat) tai muille toimipaikkakoulutetuille henkilöille (kodinhoitajat, kotiavustajat) antaa erillinen lupa suorittaa tiettyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä (esim. lääkehoito ja insuliinipisto) osana asiakkaan saamaa kotihoidon kokonaisuutta. Ennen luvan myöntämistä on varmistettava perustiedot ja käytännön taidot. Lähihoitajalle tai vastaavalle mahdollisia muita sairaanhoidollisia tehtäviä ovat mm. katetrointi, haavahoito sekä verenpaineen ja verensokerin seuranta.

Kokonaisvastuu kotisairaanhoidosta on kuitenkin aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla ja terveydenhoitajalla. Asiakkaalle tehtävän ensimmäisen (koskee myös sairaalasta kotiutuvia) kotisairaanhoidon käynnin suorittajalta sekä asiakkaalle ensimmäistä kertaa tehtävän sairaanhoidollisen toimenpiteen suorittajalta edellytetään sairaanhoitajan/terveydenhoitajan ammattipätevyyttä.

4.18 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

- Palveluntuottaja:
- Toimintayksikkö:
- Y-tunnus:
- Osoite:
- Yhteyshenkilö:
- Puhelinnumero:
- Sähköpostiosoite:
- www-osoite:

4.19 Palveluntuottaja tarjoaa

Kaikki alla mainitut ehdot täyttävä palveluntuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kaupungin palvelusetelituottajien rekisteriin.

4.20 Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta.
- Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus.
- Terveydenhuollon palveluntuottajalla on potilasvakuutus.
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

4.21 Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla että toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
 - lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
 - tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset
 - asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Kunnan laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta jne.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit toimitetaan / raportoidaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.

7. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

7.1 Vaadittava raportointi ja valvonta

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioidenhoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Kunnan edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kunnan muut palvelun kehittämistä ja seurantaa varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

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

8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuskentekoa 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 velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä 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 henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä tai erillisellä lomakkeella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalle. Jos kunta hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

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

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

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

8.6 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 on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.7 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.

8.8 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapittoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

11. Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Kunta lähettää/antaa palveluntuottajalle muun muassa seuraavat asiakirjat: säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä, asiakastiedote ja ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi, kunnan kotihoidon palvelukuvaus, sitoumus lääkehoitosuunnitelmaan kotihoidossa, ohje kunnan maksutta jaettavista hoitotarvikkeista ja -välineistä.

12. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädettyllä tavalla.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen kuntaa asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden x. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden x. päivään mennessä.
- Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia mm. seuraavista asioista: raha-asioiden hoito, asiakkaan avainten hallinta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a§:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

13. Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

14. Muut erityiset määräykset

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös, ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä on oltava nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET: (Saatavilla Tampereen kaupungilta)

Liite 1 Säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit

Liite 2 Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

Liite 3 Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä

Liite 4 Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi

Liite 5 Kunnan kotihoidon palvelukuvaus

Liite 6 Sitoumus lääkehoitosuunnitelmasta kotihoidossa

Liite 7 Kunnan maksutta jaettavat hoitotarvikkeet ja -välineet

Liite 2 / 2.3: Tehostettu palveluasuminen – Sääntökirjan palvelukohtainen osa

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät nykyiset tehostetun palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit. Heille on siis tehty SAS-arviointi ("Selvitä, Arvioi, Sijoita") ja päätös tehostetun palveluasumisen palvelun myöntämisestä.

Tehostettu palveluasuminen tarkoittaa sosiaalihuoltolain 17§:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettujen asumispalvelujen tarjoamista vanhuksille palveluntuottajan ylläpitämissä palvelukodeissa.

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

Tehostetun palveluasumisen asukkaita kuvaavat jotkin seuraavista määrittelyistä:

- asukkaiden toimintakyky on selvästi alentunut
- asukkaat tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa
- asukkaat tarvitsevat liikkueensa apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- asukkailla voi olla virtsanpidätyskyvyttömyyttä
- asukkailla voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia
- asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- asukkaiden muistitoiminnot ovat alentuneet

- ryhmäkotiasumista tarvitsevien asukkaiden muistitoiminnot ovat vaikeasti tai keskivaikeasti alentuneet ja heillä on diagnosoitu vaikea/keskivaikea dementia
- ryhmäkotiasumista tarvitsevilla voi olla karkailutaipumusta ja he tarvitsevat tästä syystä valvottua asuinympäristöä.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

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

2. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan on tarjottava tehostetun palveluasumisen paikkaa asiakkaalle, mikäli tuottajan yksikössä on vapaa paikka. Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä vapaalle paikalle tulevasta palveluseteliasiakkaasta.

Kunnalla tulisi olla tarjota asiakkaille riittävästi vaihtoehtoisia palvelusetelituottajia. Mikäli tämä ei toteudu, tulisi asiakkaalla olla mahdollisuus etsiä mieleisiään palveluntuottajia myös itse. Kaikkien palveluntuottajien on kuitenkin täytettävät kunnan vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ne ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Lain tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta sekä terveydenhuollon palvelujen laatua. Lain kolmannessa luvussa säädetään myös terveydenhuollon ammattia koskevista yleisistä vaatimuksista.

Lähihoitajan pätevydestä säädetään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (8 §, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005 ja asetus 608/2005). Lain tarkoituksena on edistää sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun edellyttämällä, että sosiaalihuollon ammatillisella henkilöstöllä on tarvittava koulutus ja perehtyneisyys.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten, terveys- ja kulttuuripalvelujen sekä kunnan toimijoiden kanssa.

Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Muistisairaiden kanssa työskentelevillä tulee olla hyväksytyin oppilaitoksen antama koulutus muistisairaiden hoitamisesta tai vähintään kolmen vuoden työkokemuksella osoitettu osaaminen.

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito ja kohderyhmän tarvitsema kielitaito.

Palveluyksikön toiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2008:3).

4. Palvelun sisältövaatimukset

Tehostettu palveluasuminen sisältää asukkaan ympärivuorokautisen palvelun ja huolenpidon asumispalveluyksikössä sekä sitä tukevat palvelut, kuten henkilökohtainen avustaminen asunnossa ja sen ulkopuolella (päivittäiset toiminnot, harrastukset, asiointi ja vierailut), siivous-, hygienia- ja turvapalvelut sekä asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Palveluntuottajan tulee täyttää muun muassa seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset:

4.1 Palvelukuvaus

Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, yhden hengen huone ja wc-pesutila omassa käytössään. Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus turvalliseen ulkoiluun, harrastamiseen ja yhteisölliseen toimintaan osallistumiseen omassa yhteisössään. Ryhmäkodin asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen omassa kodissaan kuolemaansa asti, ellei hänelle tule tarvetta hoidontarpeensa takia siirtyä sairaalahoitoon.

- ympärivuorokautinen perusturva: henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito, apu, ohjaus ja tuki palvelukodin henkilöstöltä
- ammattitaitoisen henkilöstön tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä, osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaiseen arjen elämään, askareisiin, harrastuksiin ja ulkoiluun
- omahoitajan palvelut ja tuki, yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- tarvittavat sairaanhoitopalvelut yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan
- tarvittava peseytymisapu viikoittain saunassa tai suihkussa
- henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, wc-käyntien opastaminen tarpeen mukaan ympärivuorokauden
- aterioiden monipuolisuudesta huolehtiminen ja syömisessä avustaminen tarpeen mukaan päivittäin (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sisältyvät tuotteeseen)
- vaate- ja liinavaatehuollosta huolehtiminen
- asumisympäristön siivouksesta huolehtiminen päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous.

Asukkaan sosiaali- ja terveyspalvelut järjestetään kunnan sosiaali- ja terveystoimessa, ellei toisin sovita.

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

(Huom. tässä on eroja kunnittain; osassa vuokra kuuluu tuotteen hintaan, osassa ei.)

Tuottaja on hyväksytty kunnan palvelusetelituottajaksi sen jälkeen, kun kunta on tehnyt asiasta hyväksymispäätöksen.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien listalta irtisanomisaikaa noudattamatta, mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä.

Palveluntuottaja vakuuttaa antamansa tiedot oikeiksi. Allekirjoituksella sitoudutaan ilmoitettujen tietojen mainittujen tietojen oikeellisuuteen ja hyväksymiskriteereiden sekä liitteiden mukaisten ohjeiden noudattamiseen.

4.2 Palveluntuottajaa koskevat tiedot:

- Palveluntuottaja:
- Toimintayksikkö:
- Y-tunnus:
- Osoite:
- Yhteyshenkilö:
- Puhelinnumero:
- Sähköpostiosoite:
- www osoite:

Sekä tieto siitä mitä palveluyksikkö tarjoaa palvelusetelillä:

- vanhusten tehostettua palveluasumista. Yksikössämme näitä paikkoja on yhteensä __

- vanhusten tehostettua palveluasumista ryhmäkodissa. Yksikössämme näitä paikkoja on yhteensä __.

Kaikki alla mainitut ehdot ja voimassaolevat säädökset täyttävä palveluntuottajan toimintayksikkö voidaan hyväksyä palvelusetelituottajaksi. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Palveluntuottajalla voi olla yksi tai useampia yksiköitä. Saman palveluntuottajan kaikkien erillisten yksiköiden on täytettävä

hakemus. Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan palvelusetelituottajien rekisteriin.

Kunta voi myös määritellä palveluyksikköjen maantieteellisen sijainnin.

4.3 Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

- Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset. Palveluntuottaja on saanut aluehallintoviranomaisen luvan vanhusten ympärivuorokautiseen sosiaalipalvelujen tarjoamiseen.
- Palveluyksiköllä on vastuuvakuutus.
- Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti.

4.4 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

- Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc tilat, jotka ovat aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaiset.
- Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
- Asiakas voi tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi.
- Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
- Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on tehty kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Hoidon vastuuhenkilöt on nimetty.

4.5 Henkilöstömitoitus

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maksimissaan 50 prosenttia).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen siltä osin, kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.
- Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat henkilöt on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
- Sairaanhoitaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä arkipäivisin.
- Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

4.6 Laadun hallinta

Toimintayksikön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palvelun tuottavalla toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palveluyksikön on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

- Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritelty ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, johon sisältyvät mm. oma valvonta ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja.

4.7 Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

- Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.
- Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään puolivuositain ja aina tarvittaessa.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa, ja hänelle kerrotaan myös mahdollisuudesta tehdä edunvalvontavaltuutus (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).
- Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
- Palveluyksikkö vastaa asiakkaan kuljetusjärjestelyistä ja hankkii tarvittaessa saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.
- Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja virikkeellistä toimintaa.
- Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.
- Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan sekä tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.
- Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään.

4.8 Ateriat

Palveluntuottaja turvaa asiakkaan riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville henkilöille. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

- Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
- Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
- Lounasateria on ateria, jolla tyydytetään n. 1/3 päivittäisestä energian saannista
- Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.
- Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti, ja niiden poikkeamiin puututaan.

4.9 Turvallisuus

Palvelukodissa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

Hoitopaikkojen piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon (ml. turvapalvelut) palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Muut palvelukodissa tarjottavat palvelut asiakas maksaa itse. Tällaisia palveluja ovat esim. fysioterapia- tai kampaamopalvelut.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Tieto hoidossa tapahtuneista keskeytyksistä toimitetaan kuukausittain jälkikäteen kunnalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma tarkistetaan kuuden kuukauden välein ja aina hoidon tarpeen muuttuessa. Näistä tulee lähettää tiedot kunnalle.

7. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Kunta valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kunnan määrittelemän aikataulun mukaisesti.

7.1 Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita: Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain ja aina tarvittaessa.
- Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Hänelle on nimetty hoidosta vastaava lääkäri (perusterveydenhuollon vastuulääkäri tai hänen valtuuttamansa), joka tapaa hänet vähintään kerran vuodessa. Vastaava lääkäri on kirjattu asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.
- Toimintayksikön riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan.
- Toimitetaan kunnalle sen vaatimat hoidon tason seurantatiedot.
- Toimitetaan kunnalle sen pyytämät muut tiedot palvelun kehittämistä ja seuranta varten.
- Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta sekä sen määrästä ja asiakaspalautteista. Tuottaja hyväksyy kunnan palveluyksikköön tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on oltava kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimettävä.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

8. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

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

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

8.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuskentekoa 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 velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

8.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa

8.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä 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.

Oikeus pidätyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidätyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta kunnan sähköisessä järjestelmässä siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kunnalla. Jos kunta hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

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

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

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

8.7 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

8.8 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.

8.9 Salassapitovelvollisuus

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapittoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

10. Asiakkaan poistaminen kunnan omasta palvelujonosta

Asiakas poistetaan kunnan palvelujonosta, kun palvelusetelipäätös astuu voimaan.

11. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin ei aseteta erillistä hintakatkoa.

Maksukäytäntö:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta.
- Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa vähintään kolme kuukautta etukäteen.
- Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusetelin suuruisen summan.
- Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa kunnalta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden viidenteen päivään mennessä.
- Lisäksi tuottaja toimittaa kunnalle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa kunnalle joka kuukauden viidenteen päivään mennessä.
- Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan omavastuuosuudestaan, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään kolme kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Mikäli pitkäaikaisen asumispalvelun tapauksessa asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tarjoajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.

12. Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

13. Muut erityiset määräykset

13.1 Asiakastietojen käsittely ja dokumentointi sekä arkistointi

Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen on hallintopäätös ja kunta toimii tässä lomakkeessa tarkoitetun palvelun osalta henkilötietolaissa tarkoitettuna rekisterinpitäjänä. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirjat tulee toimittaa viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

- Palveluyksikkö noudattaa annettuja ohjeita asiakastietojen dokumentoinnista, rekisteröinnistä, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta.
- Yksiköllä nimetty tietosuojavastaava sekä rekisterinpidosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.
- Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta sitoutuu pitämään salassa liike- ja ammattisalaisuudet.

LIITTEET: (liitteet saatavilla Tampereen kaupungilta)

- Liite 1, Tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit
- Liite 2, Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä
- Liite 3, Tiedote asiakkaille tehostetun palveluasumisen palvelusetelistä
- Liite 4, Ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi
- Liite 5, Toimintaohje kunnan työntekijöille

Liite 2 / 2.4: KAIHILEIKKAUSTEN SÄÄNTÖKIRJA – Sääntökirjan palvelukohtainen osa

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmään otettavat potilaat leikkauskriteerien mukaisesti. Potilaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Kunta antaa palvelusetelin sen palvelumuodokseen valinneelle potilaalle ja ohjeistaa potilasta niin, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Potilaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa mahdollisuudesta ottaa puhelimitse yhteyttä kunnan kaihiyksikköön, mikäli potilaalla on kysyttävää hoidosta.

Tässä kohdassa lueteltavat kriteerit sulkevat pois palvelusetelijärjestelmän soveltamisen:

- a) potilaalla ei ole kunnan hyväksymää lähetettä
- b) kyseessä ei ole käypähoitosuosituksen mukainen leikattava kaihi
- c) potilas ei kykene kommunikoimaan häntä hoitavan henkilökunnan kanssa (esimerkiksi hoitajan kanssa kommunikointi ei ole riittävää) tai ei ole pintapuudutukseen sopiva
- d) potilas on alle 18 vuoden ikäinen
- e) potilas tarvitsee ulkopuolisen henkilön antamaa tulkkausta.
- f) potilaalla on epätasapainossa oleva vakava yleissairaus tai potilas ei pysy paikoillaan
- g) kyseessä on vuodepotilas
- h) potilaalla on suuri riski lasiaiskirurgian tarpeeseen (esimerkiksi selkeä fakodoneesi)
- i) potilaalla on kaihileikkauksen estävä tai komplisoiva muu silmänsairaus (esim. epästabili glaukooma, aktiivi uveiitti tai infektio leikattavassa silmässä)
- j) potilas on käynyt läpi taittovirheleikkauksen.

2. Aika, jonka kuluessa palvelun piiriin tulee päästä

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavaa ehtoa kaihileikkaushoidon yhteydessä:

- potilaalla on oikeus päästä leikkaukseen hoitotakuun edellyttämässä ajassa kunnan tekemästä diagnoosista lukien.

3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökuntavaatimuksena on leikkaava lääkäri, jota avustaa lukumäärältään riittävä ja riittävän koulutuksen saanut terveydenhuollon ammattihenkilökunta. Lääkärin kompetenssivaatimuksena on Valviran antama lupa toimia erikoislääkärinä Suomessa sekä luotettavasti dokumentoitu 500 kaihileikkauksen kokemus. Tämä kokemusvaatimuksen esittäminen voidaan täyttää esimerkiksi työtodistuksen tai videon avulla tai muulla vastaavalla tavalla.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavia ehtoja kaihileikkaushoidon yhteydessä:

1. Leikkausta edeltävän tutkimuksen tekee leikkaava lääkäri tai hänen valtuuttamansa terveydenhuollon ammattihenkilö. Esitutkimukseen sisältyy pääsääntöisesti molempien silmien:
 - a) näön tarkkuuden mittaaminen
 - b) biomikroskopia
 - c) silmänpohjan tutkimus laajennetun mustuaisen läpi
 - d) silmänpaineen mittaaminen molemmista silmistä.
2. Leikkauksen jälkeen suoritettavan tarkastuksen tulee sisältää:
 - a) näön tarkkuuden mittaaminen leikatusta silmästä
 - b) silmänpaineen mittaaminen leikatusta silmästä.
3. Kaihileikkaus tehdään fako-tekniikalla pintapuudutuksessa ja silmän sisäisessä antibioottisuojusta. Valvonta toimenpiteen aikana: pulssin ja veren happiosamäärän seuranta sekä verenpaineen mittaus. Lisähapen annon ja iv-kanyylin laiton mahdollisuus.
4. Linssinä käytetään akryyli- tai silikonimateriaalista valmistettua, taivutettavaa tekomykiötä, jossa on CE-merkintä. HUS:lla on oikeus rajoittaa tietyn linssin käyttöä, jos se osoittautuu huonoksi.
5. Molempien silmien kaihin leikkaus samana päivänä, kahtena täysin erillisenä leikkauksena, on mahdollista leikkaavan lääkärin harkinnan mukaan ja jos potilas näin toivoo. Tilanteita, joissa molempia silmiä ei pidä leikata samana päivänä ovat: glaukooma, sarveiskalvon endoteelin sairaus tai jokin muu leikkauriskejä lisäävä tekijä. Myös jos ensimmäisen silmän leikkauksessa ilmenee mikä tahansa komplikaatio, ei toista silmää pidä leikata samana päivänä.

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Anestesia lääkäri ja erikoislinsit (esimerkiksi toorinen tai multifokaalinen linssi) ovat potilaan itse kustannettavia lisäpalveluja.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palvelun tuottajan on toimitettava kahden viikon kuluessa hoidosta palaute potilaalle, lähettävälle lääkärille ja kunnalle.

7. Erityisten laatuparametrien seuranta ja raportointi

Palvelun tuottajan on seurattava erikseen sovittuja laatuparametreja sekä raportoitava niistä kunnalle.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä. Kyselyillä mitataan seuraavia asioita: näkökyky, elämänlaatu ja palvelun taso. Kyselyt toteutetaan siten, että jokaiselle potilaalle annetaan kyselylomake silmälääkärin lasienmäärityksen yhteydessä, ja ohjeistetaan potilasta palauttamaan lomake kunnalle.

Palvelun tuottajan on informoitava kuntaa kaikista Terveystieteiden tutkimuskeskuksen oikeusturvakeskukselle (TEO) tehdyistä potilasvahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

8. Vastuu komplikaatioista

8.1 Palvelun tuottajan vastuulla olevat komplikaatiot (terveyspalvelut)

Palvelun tuottajan tulee raportoida puolivuositain kunnalle seuraavista kaihileikkausten yhteydessä esiintyneistä komplikaatioista:

- lasiaiskomplikaatiot
- takakapselin ruptura.

Seuraavien peri- ja postoperatiivisten komplikaatioiden hoito sisältyy palvelusetelijärjestelmään ja on hoidettava yksityisen palveluntuottajan toimesta ja kustannuksella:

Perioperatiiviset:

1. anteriorinen vitrektomia ja mikäli mahdollista etukammiolinssin asetus
2. vuotavan haavan ompelu
3. elvytys ja ensiapu muissa vakavissa tiloissa.

Postoperatiiviset, 14 vuorokautta leikkauksen jälkeen:

1. välitön postoperatiivinen paineen nousu
2. kystinen maculaödemä (CME) primaarihoito
3. erosio, vuotava haava, haavainfektio
4. anteriorisen lasiaistraktion poisto.

8.2 Kunnan vastuulla olevat komplikaatiot (terveyspalvelut)

Seuraavien peri- ja postoperatiivisten komplikaatioiden hoito ei kuulu palvelusetelijärjestelmään, vaan ne hoidetaan kunnan sairaalassa:

Perioperatiiviset:

1. Tuman tai tuman kappaleiden poisto lasiaisesta ja etukammiolinssin tai sulcus linssin asennus tässä yhteydessä (sovitun hoidon porrastuksen mukaan).
2. Sydän- tai aivoinfarktin hoito, muu vakava yleissairaus ensiavun jälkeen.
3. Hoidon porrastuksen mukainen hoito vaikeissa komplikaatioissa (esim. sairaalahoitoa vaativa suprachoroidaalinen verenvuoto).

Postoperatiiviset:

1. Decentroitunut IOL, IOL:n subluxatio, kapselipussin kontraktio
2. Iris claw IOL:n tai scleraan ommeltavan linssin asetus
3. Silmän sisäinen tulehdus (endoftalmiitti)
4. Retina-ablaatio
5. Glaukooman hoito
6. Pitkittänyt CME.

Jälkikaihi tai jälkisamentuma ei ole komplikaatio, eikä sen hoito kuulu kaihin palvelusetelin piiriin.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla leikkaavana lääkärinä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelu/hoidonjonosta

Kunta poistaa potilaan omasta hoitojonostaan sen jälkeen kun hoitopalaute on merkitty kunnan rekisteriin. Palveluseteli on voimassa kolme (3) kuukautta myöntämispäivästä lukien, johon mennessä potilaan tulee tehdä sopimus hoidosta palveluntuottajan kanssa. Potilaalla on oikeus saada hoito kuuden (6) kuukauden kuluessa kunnan tekemästä diagnoosista lukien.

11. Kunnan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Kunnan erikoislääkärin on luettava potilaan lähetetiedot ja tarkastettava ne sen turvaamiseksi, että kaihileikkauksen tekevällä palveluntuottajalla on käytettävissään hyvän hoitotavan mukaiseen hoitoon tarvittava aineisto. Kunnan on informoitava potilasta tästä seikasta palveluseteliä annettaessa ja veloitettava potilas toimittamaan kaikki tarpeellinen läheteaineisto valitsemalleen palveluntuottajalle.

12. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta enintään X euroa. Kyseiseen kokonaishintaan sisältyy sekä palvelusetelin arvo että asiakkaan maksama omavastuuosuus.

Kunta maksaa palvelun tuottajalle kuuluvan palvelusetelin mukaisen korvauksen sen jälkeen, kun hoitopalaute on saapunut kunnalle.

Kela korvaa potilaan matkakulut tämän kotoa palveluntuottajan toimipaikkaan omien sääntöjensä mukaisesti.

13. Tietojärjestelmät

Kaihileikkauksia tarjoavalla palvelun tuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaisesti KanTa-palvelujen käyttöönottoon.

Palvelun tuottajalla tulee erityisesti olla valmius:

1. potilaskertomustietojen sähköiseen välittämiseen kansallisesti määritellyn mukaisella tiedostoformaattilla ja
2. omien tietojen siirtämiseen sähköisen potilastiedon arkistoon (eArkisto).

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä.

14. Muut erityiset ehdot

Palvelun tuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä jonossa olevat palvelusetelipotilaansa kolmen kuukauden kuluessa irtisanoutumisesta.

Liite 2 / 2.4: GLAUKOOMAHOIDON SÄÄNTÖKIRJA – Sääntökirjan palvelukohtainen osa

1. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat/potilaat

Palvelusetelin käyttämisen edellytyksenä on potilaalle tehty KELA-kortin koodin 114 (Glaukooma) mukainen lausunto. Lausunnon tulee perustua silmätautien erikoislääkärin tekemään tai erikoissairaanhoidon yksikössä tehtyihin tutkimuksiin.

Palveluseteliä ei voi käyttää leikkaus- tai laser-hoitoihin. Silmälasien määritys ei kuulu palvelusetelijärjestelmän piiriin. Palveluseteliä käyttävän potilaan mahdollisesti tarvitsemia todistuksia ei korvata palvelusetelillä ja potilaan on maksettava niistä aiheutuvat kulut kokonaan itse. Potilaan on itse järjestettävä mahdollisesti tarvitsemansa tulkkauspalvelut muulle kuin suomen- tai ruotsinkielelle ja maksettava niistä aiheutuvat kulut kokonaan itse.

2. Aika, jonka kuluessa palvelun tuottajan tulee suorittaa palvelunsetelillä tuotettava palvelu

Palvelun tuottaja on velvollinen noudattamaan seuraavaa ehtoa glaukoomaleikkauksen yhteydessä:

- potilaalla on oikeus päästä leikkaukseen hoitotakuun edellyttämässä ajassa kunnan tekemästä diagnoosista lukien.

3. Palvelun tuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palvelusetelijärjestelmässä glaukoomahoitoa antavan lääkärin tulee olla silmätautien erikoislääkäri.

4. Palvelun sisältövaatimukset

4.1 Peruspaketit

Kunta antaa peruspakettiin 1. oikeuttavan palvelusetelin potilaalle ja ohjeistaa potilasta niin, että hän osaa käyttää palveluseteliä oikein. Lisäpaketit myönnetään palveluntuottajan perustellusta pyynnöstä.

Palvelusetelijärjestelmässä on käytettävissä seuraavat hoitopaketit.

Peruspaketit

1. Peruspaketti (Glaukooman Käypä hoito -suosituksen mukainen Hyvä taso):

- yksi silmälääkärissä käynti / vuosi
- yksi silmänpainekäyrä / vuosi
- yksi näkökenttä (Octopus G2, Humphrey 24 – 4 tai 30 – 4 tai Goldmann) / 1 – 2 vuosi
- yksi papilla- tai hermosäiekuvat joka toinen vuosi.

Peruspakettiin sisältyviä tutkimuksia voi lääkärin harkinnan mukaan vaihtaa toisiin. Tarvittaessa hermosäiekuvat voi korvata GDx-tutkimuksella esim. voimakkaasti myoopilla potilaalla.

2. Iäkkään/huonokuntoisen paketti (glaukooma tasapainossa)

- yksi silmälääkärissä käynti / vuosi
- yksi painemittaus hoitajan toimesta / vuosi tai silmänpainekäyrä, jos potilas jaksaa.

Potilaalle annettavaan sirukorttiin ladataan 1 peruspaketti vuodessa.

4.2 Lisäpaketit

1. Paketti syvän sklerektomian/trabekulektomian ja putkileikkauksen jälkeen:

- silmälääkärin tarkastus kolmen kuukauden välein yhden vuoden ajan, eli kolme ylimääräistä käyntiä.

2. Paketti lasertoimenpiteiden jälkeen:

- yksi ylimääräinen silmälääkärin tarkastus
- yksi ylimääräinen silmänpainekäyrä.

3. Lisäpaketti, kun glaukooma on epätasapainossa

- 1 – 3 ylimääräistä silmälääkärissä käyntiä
- yksi ylimääräinen kentät
- yksi ylimääräinen silmänpainekäyrä.

4.3 Silmälääkärin suorittama tutkimus vastaanottokäynnin yhteydessä

Silmälääkärin tekemään tutkimukseen kuuluu:

1. Hyvän hoitotavan mukainen arvio silmästatuksesta. Arvioon tulee sisältyä muun muassa:

- visus parhaalla lasikorjauksella
- kammiokulman ja etukammion arvio
- silmänpaine ensisijaisesti aplanaatiolla (Ta), toissijaisesti Icarella (Tr)
- papilla-arvio

2. Johtopäätös glaukooman hoitotasapainosta ja mahdollisesta etenemisestä (tulkinta ja vertailu aikaisempiin näkökenttiin ja papilla/hermosäiekuviin).

5. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakkaan tulee korvata itse muut kuin palvelupaketteihin liittyvät hoidot.

6. Palvelupalautteen toimittaminen kunnalle

Palvelun tuottajan on toimitettava kahden viikon kuluessa hoidosta palaute potilaalle, lähettävälle lääkärille ja kunnalle.

7. Erityisten laatuparametrien seuranta ja raportointi

Kunta pitää kirjaa yksityisten palveluntuottajien hoitopalautteista ja arkistoi ne. Kunnalla on seurantasuunnitelma hoidon laadun tarkkailemiseksi ja ylläpitämiseksi. Seurantasuunnitelman puitteissa kunta seuraa hoidosta saatua potilaspalautetta ja tarkastaa hoitopalautteen sisältöä tarpeellisessa määrin satunnaisotannalla.

Sairauskertomukset on laadittava hyvän tavan mukaisesti ja kaikki potilasasiakirjat tulee siirtää kunnan sähköiseen tietojärjestelmään. Kunnalla on oikeus tarkastaa potilaalta otettuja kuvia ja kenttiä.

8. Vastuu virhetilanteista

Vastuu virhetilanteista määräytyy kulloinkin voimassa olevan potilaslain ja kuluttajansuojalain mukaan.

9. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

10. Potilaan poistaminen kunnan omasta palvelu/hoitojonosta

Potilas poistetaan kunnan omasta palvelujonosta siinä vaiheessa, kun potilas hyväksyy palvelusetelin.

11. Kunnan antamat tiedot/asiakirjat palvelun tuottajalle

Kunta on velvollinen tarkastamaan potilaan lähetetiedot. Kunta on velvollinen informoimaan potilasta siitä, että potilaan tulee toimittaa palveluntuottajalle kaikki hyvän hoitotavan mukaiseen glaukoomahoitoon tarvittava läheteaineisto.

12. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta enintään X euroa. Kyseiseen kokonaishintaan sisältyy sekä palvelusetelin arvo että asiakkaan maksama omavastuuosuus.

Kela korvaa potilaan matkakulut tämän kotoa palvelun tuottajan toimipaikkaan omien sääntöjensä mukaisesti.

13. Tietojärjestelmät

Glaukoomahoitoa tarjoavalla palvelun tuottajalla tulee olla valmius sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) mukaisesti KanTa-palvelujen käyttöönottoon.

Palvelun tuottajalla tulee olla erityisesti valmius:

1. potilaskertomustietojen sähköiseen välittämiseen kansallisesti määritellyn mukaisella tiedostoformaattilla ja
2. omien tietojen siirtämiseen sähköisen potilastiedon arkistoon (eArkisto).

Palvelun tuottajalla tulee olla käytössään sähköinen maksujärjestelmä.

14. Muut erityiset määräykset

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat, glaukoomahoitoa antavat palvelun tuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palvelun tuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palvelun tuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.