



Palvelusetelin toimintaohje

Omaishoito

SISÄLLYSLUETTELO

I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA.....	1
1 PALVELUSETELI.....	1
2 MÄÄRITELMÄT.....	2
3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET	3
4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS.....	4
5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET	4
5.1 ALIHANKINTA	7
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	7
5.3 KIELITAITO.....	8
6 TOIMITETTAVAT TIEDOT	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	10
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET	10
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	11
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO	11
7.4 SOPIMUKSEN PURKU.....	12
7.5 VAHINGONKORVAUS	12
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	13
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	13
8.1 REKISTERINPITO	13
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS.....	14
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT	15
8.4 TIETOTURVA JA TIETOSUOJAN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	16
8.5 TURVALLISUUSSOPIMUS.....	16
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	16
10 VEROTUS.....	17
10.1 TULOVEROTUS	17
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	18
11 MATKAKORVAUKSET	19
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	19
13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	20
II OMAISHOIDON PALVELUSETELI - TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA.....	22
1 YLEISTÄ OMAISHOIDON TUESTA	22
2 PALVELUSETELIASIAKKAAT	22
3 PALVELUSETELI.....	23
3.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ.....	23
3.2 PALVELUSETELISALDO	23

4 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	23
5 SOPIMUS	24
6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET	24
6.1 PALVELUN AJANKOHTA	25
6.2 TILAT, LAITTEET, APUVÄLINEET JA HOITOTARVIKKEET	25
6.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	26
6.4 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	27
6.5 HOITOPALAUTTEEN TOIMITTAMINEN EKSOTELLE JA HOITOTIEDOT	28
6.6 PALVELUN PERUUNTUMINEN	28
6.7 ALIHANKINTA	28
6.8 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE	28
6.9 PALVELUN VIRHE	29
6.10 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT	30
6.11 LASKUTUS	30
7 OMAISHOIDON PALVELUSETELIN ARVO, HINNOITTELU JA HINTAKATTO	31
7.1 PALVELUSETELIN ARVO	31
7.2 HINNOITTELU JA HINTAKATTO	31

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

I Palvelusetelin toimintaohjeen yleinen osa

Tässä toimintaohjeessa kerrotaan niistä yksityisen sosiaali- ja/tai terveystuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin palveluntuottaja sitoutuu, kun Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (jäljempänä Eksote) hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palveluiden *tuottajaksi*. Lisäksi toimintaohjeessa kuvataan myös palvelusteliasiakkaiden ja Eksoten oikeuksia ja velvollisuuksia.

Yleiseen osaan on koottu lakien ja asetusten mukaiset sote- palvelujen tuottajien vaatimukset. Palvelukohtaisissa osissa kuvataan tarkemmin tuotettavien palvelujen sisältöjä ja tarkennetaan palveluntuottajille asetettuja palvelukohtaisia vaatimuksia.

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

Eksoten käytössä olevissa palvelueteleissä palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä yritystä, joka saa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea haetun palvelusetelipalvelun tuottamiseen.

1 Palveluseteli

Palvelusetelilaki säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien ja kuntayhtymien järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palveluseteli on vaihtoehtoinen tapa järjestää Eksoten järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyssä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

Asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä tulee olla kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelin sisältämän hoidon tai palvelun järjestämisestä ja Eksote on todennut asiakkaan oikeuden palvelusetelin käyttöön. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan ostaa ainoastaan arvolisäverotonta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Verottaja on antanut ohjeen sosiaalipalvelujen (diaarinumero 604/40/2011) ja terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen (diaarinumero 61/40/2010) arvolisäverotuksesta. Tarkemmat ohjeet arvonlisäverottomuudesta löytyvät verohallinnon sivulta (www.vero.fi).

Palveluseteli voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Tasasuuruinen palveluseteli on kaikille yhtä suuri ja tulosidonnaisessa asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen saa vaatia oikaisua siten kuin hallintolaissa (434/2003) säädetään. Oikaisuvaatimus tehdään Eksotelle. Oikaisuvaatimukseen annettuun päätökseen saa hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään.

Eksote voi asettaa palvelusetelipalvelulle hintakatton. Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa enimmäishintaa. Tähän sisältyy Eksoten maksama osuus (palvelusetelin arvo) ja asiakkaan omavastuu. Palvelusetelin arvo, omavastuu ja mahdollinen hintakatto määritetään toimintaohjeen palvelukohtaisissa osissa.

Palvelusetelijärjestelmässä Eksote ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Eksote ja palveluntuottaja nimeää henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteishenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

- 1. asiakkaalla** tarkoitetaan 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 tai asiakasta.
- 2. palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Eksoten sosiaali- ja terveystalvulun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.
- 3. omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4. palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalvpiirin velvoitteet

1. hyväksyy ne yksityiset palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää Eksoten myöntämää palveluseteliä.
2. ottaa palveluntuottajan valintaa koskevan asian käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan hakeutumisesta ja tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa hakeutumisesta.
3. pitää luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista; tiedot palveluntuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista ovat julkisesti saatavilla.
4. neuvoo asiakasta palvelusetelin käytössä. Esittää tasapuolisesti kaikkien palveluntuottajien tiedot sekä eri vaihtoehdot palveluntuottajien palveluista asiakkaalle.
5. valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Eksote val-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

voo, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle toimintaohjeen yleisessä ja palvelukohtaisessa osioissa asetetut vaatimukset.

6. peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.
7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelle.

4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Eksoten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimiksianto- tai virkasuhteessa palvelusetelipalveluita tuottavalla palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajan yrityksessä tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta).

5 Palveluntuottajan yleiset velvoitteet

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymisperusteet täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin velvoitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua [Eksoten strategiaan](#). Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaikaa. Palveluntuottajan tulee toimittaa hakemus vaadittuine liitteineen Eksoten kirjaamoon. Hakemuksen käsittelyaika on **kolme** kuukautta sen saapumisesta. Mikäli palveluntuottaja ei täytä hyväksymisperusteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä käsittelyajan kuluessa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

Palveluntuottaja:

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin, yhdistys- tai säätiörekisteriin.
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
4. on merkitty työnantajarekisteriin, mikäli yritykseen/ kolmannen sektorin toimijalle on palkattu työntekijöitä.
5. huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta Eksoten toiminnalta.
6. on ottanut ja pitää voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutusikäntää.
7. on selvittänyt ja selvittää lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, kun tuottaa palveluja alaikäisille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
8. huolehtii siitä, että palveluntuottajalla edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista annetun lain 80–81 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon.
9. huolehtii verojen, eläke- ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta sekä muista lakisääteisistä velvoitteista.
10. noudattaa toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä viranomaismääräyksiä ja ohjeita.
11. vastaa siitä, että toiminta perustuu näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.
12. huolehtii omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja ylläpitämisestä (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Lähettää omavalvontasuunnitelman Eksotelte kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

13. noudattaa voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä tai alan yleissitovia työehtosopimuksia.
14. noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä allekirjoittaa Eksoten ulkopuoliselta otettavan salassapitositoumuksen.
15. allekirjoittaa Eksoten turvallisuussopimuksen. Noudattaa sopimuksessa määritellyjä ehtoja henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta käsitellään Eksoten toimeksiannosta henkilötietoja Eksoten lukuun.
16. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki 523/1999, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, arkistolaki 831/1994, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).
17. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
18. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
19. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
20. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
21. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
22. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
23. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

24. tarkistaa, että työntekijöiden ammattinimikkeet löytyvät JulkiTerhikki- tai JulkiSuosikki-rekisteristä. Huolehtii omasta ja henkilöstönsä lain edellytykset täyttävästä ja riittävästä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 608/2005, sosiaalihoitolaiki 710/1982 ja 1301/2014). Todentaa tarvittaessa käydyt koulutukset Eksoten palvelusetelitoimintaa valvovalle viranhaltijalle.
25. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
26. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
27. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.
28. huolehtii että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja nimikortin perusteella
29. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja.

5.1 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää alihankkijaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Palveluntuottajan velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää palvelukohtaisissa osissa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

5.2 Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelman

Yleinen osa

Hyväksytyt: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytyt: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

avulla palveluntuottajan tulee kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti esillä, jotta on nähtävissä, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti.

Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Aikaisemmat omavalvontasuunnitelman versiot on säilytettävä seitsemän vuotta.

Omavalvontasuunnitelman kopio toimitetaan Eksotelle palvelusetelituottajaksi hakeutuessa ja pyydettyä. Lisätietoa ja omavalvontasuunnitelman loma-keuhja löytyy Valviran sivulta:

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Mikäli palvelua voidaan tuottaa suomen kielen lisäksi jollain toisella kielellä, palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön kielitaidosta Eksotelle.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen valtionhallinnon kielitukintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Kielitaitovaatimuksia voidaan täsmentää palvelusetelin toimintaohjeen palvelukohtaisessa osassa.

6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

1. kaupparekisteri-, yhdistys- tai säätiörekisteriote
2. todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

3. todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
4. vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

5. *vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
6. henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
7. tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
8. alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelille ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
9. kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattinharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
10. ajantasainen toimintasuunnitelma
11. selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
12. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta ja työnteon keskeisistä ehdoista
13. vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
14. Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
15. Eksoten turvallisuussopimus palvelusetelipalveluista allekirjoitettuna
16. seloste henkilötietojen käsittelytoimista (turvallisuussopimuksen liite)
17. todistus Avin ja Valviran Valveri-rekisteriin tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelu -rekisteriin merkitsemisestä tai jäljennös Avin tai Valviran myöntämästä yksityisen terveyden- tai sosiaalihuollon palvelujen antamisen luvasta
18. lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja
19. omavalvontasuunnitelma sisältäen tietoturvan ov-suunnitelman.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjaamoon tulee toimittaa raportti, josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

Huom. *palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Meidän IT ja talous Oy:lle (ei koske osakeyhtiötä).

7 Asiakkaan asema

Palvelusetelipalvelujen tuottaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen **sopimukseen**. Sopimukseen sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Asiakkaan asemaan vaikuttavat myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) annettujen lakien säännökset.

Asiakkaalla on oikeus saada Eksotelta tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palveluntuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelistä.

Tulosidonnaisissa palvelueteleissä 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 tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemansa palveluntuottajan palvelun piiriin.

7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä alueen sosiaaliammiehen. Mikäli kysees-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

sä on terveydenhuollon palveluntuottaja, asiakas voi ottaa yhteyttä toimintayksikön nimettyyn potilasasiamieheen. Palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen palveluista.

Potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan. Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain mukaisesti sattuneissa hoitovahingoissa tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen (laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä oikeus tehdä kantelu sosiaalipalvelua valvovalle viranomaiselle Aviin tai Valviraan (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista. Mikäli edellä mainittuja tapahtumia on ollut tai on käynnissä, selvitykset tulee toimittaa Eksotelle.

7.2 Asiakkaan/potilaan oikeussuojakeinot

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän toimintaohjeen ehtoja. Eksote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta, mikäli toimintaohjeen määräyksiä ei noudateta.

7.3 Palvelun virhe ja reklamaatio

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

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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

ohjeen yleisessä osassa, kohdassa 9, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

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. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa. Eksote ei osallistu palveluntuottajan ja asiakkaan välisten sopimusriitojen käsittelyyn.

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Palveluntuottaja oikaisee omalla kustannuksellaan viipymättä palvelun virheen ja viivästyksestä aiheutuneen haitan, jos asiakas suostuu oikaisuun.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottaja antaa selvityksen Eksotelle. Jos Eksote hyväksyy selvityksen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

7.4 Sopimuksen purku

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

7.5 Vahingonkorvaus

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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

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

7.6 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 Asiakas- ja potilasasiakirjat ja tietosuojat

8.1 Rekisterinpito

Eksote on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä Eksote rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä.

Palveluntuottajan tulee asiakirjoja laatiessaan ja käsitellessään noudattaa, mitä asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) myöhemmin julkisuuslaki, henkilötietolaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, asetus potilasasiakirjoista 298/2009 sekä muu sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö) sekä siten, kun Eksote on erikseen ohjeistanut. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsitte-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

lyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Asiakas- ja potilasrekisterin tiedot sekä tieto asiakkuudesta ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Eksote päättää asiakaskirjojen luovuttamisesta ja tietojen antamisesta julkisuuslain nojalla. Asiakas voi esittää henkilötietolain mukaisen tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Eksotelle tai, jos palveluntuottajan ja Eksoten välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Eksote kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Asiakas- ja potilasasiakirjojen tarkastamisesta ja luovuttamisesta Eksote ohjeistaa tarvittaessa erikseen palvelukohtaisesti.

Eksote voi antaa myös noudatettavaksi erillisiä tätä toimintaohjetta täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn.

Palveluntuottaja vastaa muussa kuin palvelusetelipalvelujen tuottamistarkoituksessa keräämistään rekistereistä. Palveluntuottaja vastaa siitä, ettei palvelusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetä palveluntuottajan omassa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.

8.2 Asiakas- ja potilasasiakirjojen siirtäminen ja säilytys

Eksoten ja palveluntuottajan vastuulla on varmistua siitä, että asiakkaan palvelun järjestämisen kannalta välttämättömät tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palveluprosessin eri vaiheissa. Sosiaalihuollon asiakaslaissa ja potilaslaissa ovat säännökset yksityisen palveluntuottajan oikeudesta saada välttämättömät ja tarpeelliset asiakas- ja potilastiedot. Jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta eheän kokonaisuuden, johon myöhemmin tulevat ratkaisut voidaan perustaa. Palvelusetelipalvelujen tuottamiseksi tarpeelliset asiakas- ja potilasasiakirjamerkinnot toimitetaan Eksotelle. Kantelu- yms. asioissa asiakirjat voidaan lainata takaisin palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja toimittaa palvelusetelipalvelun yhteydessä syntyneet asiakas- ja potilasasiakirjat palvelun päätyttyä Eksoten arkistoon. Tietojen toimittaminen Eksotelle tapahtuu kerran vuodessa vapaasti valittavana ajankohtana.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

Kaikista mahdollisista tietojen siirrosta aiheutuvista kuluista vastaa palveluntuottaja.

Tiedot toimitetaan Eksotelle ensisijaisesti paperimuodossa. Potilas- ja asiakastiedot palautetaan täydellisinä (kaikki asiakirjat). Sähköisiin järjestelmiin tehdyt kirjaukset tulostetaan paperille. Suoraan Eksoten tietojärjestelmiin tallennettuja tietoja ei tarvitse tulostaa tai siirtää. Muussa kuin paperimuodossa tapahtuvasta siirrosta on sovittava Eksoten arkiston kanssa. Tiedot on oltava järjestettynä asiakaskohtaisesti henkilöt eroteltuna. Luovutuksesta laaditaan siirtoluettelo. Siirtoluettelon malli löytyy Eksoten yksityisille palveluntuottajille suunnatulta sivulta:

www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/Sivut/default.aspx

Palveluntuottaja voi säilyttää kopiot Eksotelle toimittamistaan asiakkaan palvelusetelipalvelussa syntyneistä asiakirjoista pyytämällä asiakkaalta kirjallisen nimenomaisen suostumuksen asiakirjojen tallettamisesta omaan asiakasrekisteriinsä. Asiakkaan antama alkuperäinen suostumusasiakirja toimitetaan Eksotelle asiakas- ja potilasasiakirjojen toimittamisen yhteydessä.

8.3 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma. Palveluntuottajalle suositellaan sähköisen potilas- tai asiakastietojärjestelmän hankkimista. Järjestelmään tallennetuista tiedoista tulee ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla ne varmistavat riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutumisen toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. THL:n operatiivisen toiminnan ohjausyksikkö (OPER) ohjaa ja neuvoo pyynnöstä määräyksen soveltamisessa ja ylläpitää mallipohjaa omavalvontasuunnitelmasta.

Palveluntuottaja toteuttaa käyttölokiteitojen seurantaan Eksoten lukuun palvelusetelipalveluiden tuottamisen osalta ja raportoi pyydettyä toteuttamastaan lokiseurannasta. Palveluntuottajalla on velvollisuus säilyttää lokitiedot siten, kuin laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) säädetään.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

8.4 Tietoturva ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma, jonka avulla varmistetaan riittävien ja yhdenmukaisten tietoturva- ja tietosuoja-käytäntöjen toteutuminen toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä henkilötietojen käsittelyyn liittyvä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittikka. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava.

Lisätietoja:<https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/kanta-palvelujen-kayttoonotto/ennen-kayttoonottoa-tehtavat-valmistelut/tietoturvan-ja-tietosuojan-omavalvontasuunnitelma>

8.5 Turvallisuussopimus

Tuottajan tulee allekirjoittaa palvelusetelituottajaksi hakeutuessaan turvallisuussopimus palvelusetelipalveluita koskien. Turvallisuussopimuksessa määritellään Eksotea ja palveluntuottajaa sitovasti ne henkilötietojen käsittelyä ja tietosuoja koskevat sopimusehdot, joiden mukaisesti palveluntuottaja Eksoten toimeksiannosta käsittelee henkilötietoja Eksoten puolesta. Tällä sopimuksella ei kuitenkaan poiketa lainsäädännön asettamista pakottavista velvoitteista. Turvallisuussopimuksen liitteenä tulee antaa seloste henkilötietojen käsittelytoimista. Lisäksi ensimmäisen puolen vuoden aikana Eksoten kirjaimoon tulee toimittaa raportti josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

9 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Eksotella on oikeus peruuttaa palveluntuottajalle myönnetty hyväksyntä ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- palveluntuottaja ei noudata Eksoten kirjallisesta kehotuksesta huolimatta toimintaohjeen vaatimuksia
- palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- palveluntuottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

- palveluntuottajan itsenäinen ammatinharjoittamisoikeus on rajoitettu tai poistettu
- lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain palveluntuottajalle antamansa luvan
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin
- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

10 Verotus

10.1 Tuloverotus

Palveluseteli on palvelunsaajalle veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennyksen tuloverotuksessa.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

10.2 Arvonlisäverotus

Palvelusetelillä tuotettavien palvelujen tulee olla arvonlisäverottomia.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden- ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

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 myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan 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.

Verohallinnon arvonlisävero-ohjeen (diaarinumero 604/40/2011) mukaisesti sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että:

- yksityinen palveluntuottaja on merkitty yksityisten palvelunantajien rekisteriin tai hän on tehnyt toiminnastaan ilmoituksen toimintakuntaan
- sosiaalihuollon järjestäminen perustuu viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman. Suunnitelmaa ei tarvitse laatia, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu kunnan sosiaaliviranomaisille

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometriltä. Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliiin, mikäli se on otettu käyttöön tulosalueella. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin tulosalueen palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

12 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Palvelusetelillä palveluja tuottavia palveluntuottajia sitovat samat salassapitosäännöt kuin Eksoten palveluksessa olevia työntekijöitä. Salassapito palveluntuottajan toimipisteessä koskee kaikkia asiakasta tai hänen asiakirjojaan käsitteleviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne palveluntuottajan palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteis-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

sa olevat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä, ja jotka ovat antaneet kirjallisen salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja ja Eksote sitoutuvat pitämään toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot salassa sikäli, kuin ne ovat lain perusteella salassa pidettäviä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Nämä salassapitomääräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää tuota palvelusetelillä ostettavaa palvelua.

13 Toimintaohjeen voimassaolo, muuttaminen ja irtisanominen

Tämä toimintaohje on voimassa toistaiseksi. Uuden palvelusetelin koko toimintaohjeen hyväksyy aina Eksoten hallitus. Eksotella on oikeus tehdä muutoksia tämän toimintaohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Toimintaohjeen yleisen osan ja palvelusetelin arvon muutokset hyväksyy Eksoten hallitus. Palvelukohtaisten osien päivitykset hyväksytään tulosalueiden johtoryhmissä.

Eksote ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Muutokset tulevat voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua palveluseteliohjeiden muutoksiin, tulee tämän ilmoittaa siitä kirjallisesti Eksotelle kuukauden (30 päivää) kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Eksotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuukauden kuluttua muutosilmoituksen toimittamisesta.

Mikäli Eksote luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin toimintaohjeen kohdassa 9 mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kolme (3) kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä keskenjääneitä hoitoja tai palveluita toisella palveluntuottajalla tai Eksoten omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Eksotelle irtisanomisilmoitus vähintään kolme (3) kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito val-



Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

miiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä Eksoten että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana. Uuden palveluntuottajan tulee tehdä uusi hakemus Eksotelle.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

II Omaishoidon palveluseteli - toimintaohjeen palvelukohtainen osa

1 Yleistä omaishoidon tuesta

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuen myöntämisen lähtökohdaksi on, että hoidettavan omainen/läheinen haluaa ryhtyä omaishoitajaksi.

Päätöksen omaishoidon tuen myöntämisestä tekee Eksoten omaishoidon vi-
ranhaltija. Palvelun tarve arvioidaan omaishoidettavan luona tehtävällä koti-
käynnillä. Mikäli myöntämisperusteet täyttyvät, omaishoidon palkkio makse-
taan omaishoitajalle. Omaishoitajille maksettavien hoitopalkkioiden suuruu-
desta, alimmasta hoitopalkkiosta ja omaishoitajan oikeudesta vapaaseen sää-
detään omaishoidon tuesta annetussa laissa, myöhemmin omaishoitolaki
(937/2005).

Omaishoitolain 4 §:n mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kaksi tai
kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yh-
täjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti
tai jatkuvasti päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä
huolimatta, että omaishoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuoro-
kaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- ja terveystalv-
ja tai saaden kuntoutusta ja opetusta.

Eksoten alueella omaishoitajalla on mahdollisuus valita omaishoidon vapaan
järjestäminen kunnallisessa hoidossa, perhehoidossa, sijaisomaishoitona tai
maksusitoumuksella. Vaihtoehtona omaishoidon vapaalle on palveluseteli,
jonka omaishoitaja voi halutessaan valita. Palvelusetelipalvelu järjestetään ot-
taen huomioon omaishoitajan ja omaishoidettavan yksilölliset toivomukset.

Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntämi-
nen perustuu Eksoten harkintaan. Eksoten hallitus päättää omaishoidon tuen
kulloinkin voimassa olevat myöntämisperusteet.

2 Palveluseteliasiakkaat

Omaishoidon palveluseteliasiakkaita ovat omaishoidettavat ja omaishoitajat,
jotka ovat valinneet omaishoidon vapaan vaihtoehdoksi palvelusetelin.
Omaishoitajat ovat Eksoten yhteistyökumppaneita ja asiakkaita, omaishoitoa
tuetaan ja täydennetään julkisilla palveluilla. Omaishoidon palveluohjaaja oh-
jaa omaishoitajaa palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa, omaishoitaja saa
ohjeet myös kirjallisena.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palveluportaalissa (palse.eksote.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy palveluportaaliin (ohje palveluportaalissa). Rekisteröidytyään palveluntuottaja hakeutuu omaishoidon palveluntuottajaksi (ohje palveluportaalissa). Päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee tulosalueen palvelupäällikkö. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää palveluportaalissa omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelisoltilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Palveluportaalissa omaishoidon asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa omaishoidon palveluohjaaja auttaa valinnassa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Palveluntuottajaluettelo lähetetään asiakkaalle vuosittain ja aina pyydettyäessä.

3.2 Palvelusetelisolto

Palveluseteli myönnetään omaishoidettavan nimellä, palveluseteliä voivat käyttää omaishoidettava ja omaishoitaja. Uudet luodut ja käytettävissä olevat palvelusetelit muodostavat yhdessä asiakkaan saldon. Omaishoitajalle lähetetään kuukausittain saldotiliote, josta selviää palvelusetelin käytettävissä oleva saldo ja käyttötapahtumat. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldotilanteen palveluportaalista aina jo palvelusta sovittaessa.

Voimassaolo

Tammi-lokakuun saldo on voimassa kalenterivuoden loppuun asti, marras-joulukuun saldo on voimassa seuraavan vuoden helmikuun loppuun asti. Palvelusetelisoltoa ei voi käyttää omaishoitokeskustelun päättymisen jälkeen.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
5. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
6. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

7. Potilasvahinkolaki (585/1986)
8. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
9. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
10. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
13. Työturvallisuuslaki (738/2002)
14. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
15. Henkilötietolaki (523/1999)
16. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
17. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
18. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
19. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
20. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
21. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
22. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu omaishoitajan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva omaishoidon palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimusmalleja löytyy esim. Elias.fi-sivulta: <http://www.elias.fi/sopimukset.php>

6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

6.1 Palvelun ajankohta

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan Eksoten hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana.

6.2 Tilat, laitteet, apuvälineet ja hoitotarvikkeet

Omaishoidon palvelusetelillä tuotetaan palvelua asiakkaan tarpeen mukaisesti hänen kotonaan tai palveluntuottajan toimipaikassa, poikkeuksena siivous- ja kotityöpalvelua vain omaishoidettavan kotona (vakituksessa osoitteessa). Hoidossa käytettävien laitteiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset ja niissä tulee olla CE-merkintä (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Palveluntuottajan toimipaikassa tuotettava palvelu

Toimitilojen on oltava lain mukaiset ja niiden on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti.

Kotiin tuotettava palvelu

Omaishoidettavan kotona on oltava hoidon kannalta tarpeelliset tilat ja välineet. Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä, hänen tulee ohjata omaishoitajaa välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa tai tarvittaessa ilmoittaa asiasta Eksoten omaishoidon tai vammaispalvelun henkilöstölle.

Omaishoidettavan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet voi saada säännösten mukaisesti Eksoten apuvälinepalveluiden toimipisteistä. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden saannin edellytyksenä on, että Eksoten terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen ja tehnyt hoito- ja palvelusuunnitelman. Tällöin palveluntuottaja voi hakea hoitotarvikkeet (haavanhoitotuotteet, sidostarvikkeet, katetrinjuuren suojaustuotteet) seuraavasti:

- omaishoidon asiakkaan, jolla on kotihoidon palveluja → hoidettavan kotihoidon alueen toimistosta.
- omaishoidon asiakkaan, jolla ei ole kotihoidon palveluja → terveysasemien maksuttomien hoitotarvikkeiden jakelupisteistä.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

Haavanhoidossa käytettävät reseptilääkkeet on asiakkaan ostettava itse. Ohje maksuttomien hoitotarvikkeiden myöntämisperusteista ja jakelusta Eksote.fi-sivulta:

<http://www.eksote.fi/terveyspalvelut/hoitotarvikejakelu/Sivut/default.aspx>

6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Eksoten henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään Eksoten toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että tuotettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palvelusetelipalvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa rekisterinpitäjälle (Avi vai Valvira) ja Eksotelle sekä kirjata muutos palveluportaaliiin.

Terveyden- ja sairauzehoidollisia toimenpiteitä suorittavan henkilöstön tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Siivous- ja kotityöpalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelun vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden kokemus vastaavista tehtävistä.

Lääkeluvat

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajankohtaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että lääkehoitoa toteuttava henkilöstö suorittaa lääkeluvat

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

(teoriakokeet, osaamisen näytöt ja lääkelaskut) Eksoten edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia mikäli palveluntuottaja tuottaa lääkehoidollisia palveluja. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palveluntuottajan tuottama lääkehoito. Lääkehoitosuunnitelman tulee olla THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen. Opas on luettavissa STM:n julkaisuarkistossa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/129969>

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri

Lääkehoidollisia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla tulee olla lääkehoitosuunnitelmasta vastaava lääkäri, joka tarkistaa ja hyväksyy palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman sekä myöntää lääkehoitoon tarvittavat luvat. Lääkehoitosuunnitelmasta vastaavalla lääkäriellä tulee olla aluehallintoviraston hyväksymä rekisteröinti itsenäisestä ammatinharjoittamisesta tai vastuulääkärin palvelut voi ostaa lääkäripalveluja tuottavalta yksityiseltä yritykseltä.

Palveluntuottajan asiakkaiden lääkehoidosta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmat toimitetaan Eksoten kirjaamoon. Lääkehoitosuunnitelmassa tulee olla vastuulääkärin allekirjoitus.

6.4 Palvelun sisältövaatimukset

Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista. Palvelusetelin käyttö perustuu hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöön. Omaishoitaja ja omaishoidettava sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä ja he tekevät yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelusetelin käyttöön liittyvissä kysymyksissä palveluntuottajan tulee ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaishoidon palveluohjaajaan.

Asiakas ei voi maksaa hoitoa palvelusetelillä mikäli hän käyttää kyseiseen hoitoon lääkärin lähetettä (Kela korvaa asiakkaalle hoidon kustannuksia). Omaishoidettavan ollessa hoidossa sairaalassa tai lyhytaikaishoitopaikassa ei palvelusetelillä voi ostaa hänelle samanaikaisesti toisen palveluntuottajan palvelua. Asiakas ei voi myöskään ostaa palveluntuottajalta pelkkää kuljetusta.

Omaishoitaja vastaa osaltaan omaishoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan kuntouttavaa palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palvelun sisältö kotiin tuotettavassa palvelussa:

- asiakkaan avustamista kotona, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuntoutusta ja terapiaa

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

- asiakkaan avustamista asioinnissa kodin ulkopuolella esim. kaupungilla, virkistystapahtumissa jne.
- omaishoitajan sijaistusta, vapaan mahdollistaminen
- siivous- ja kotityöpalvelua **omaishoidettavan kotona**, vakituudessa osoitteessa (siivous, hiekoitus- ja lumityöt kulkuväyliltä jne.)

Palvelun sisältö toimipaikassa tuotettavassa palvelussa:

- asiakkaan ympärivuorokautista hoitoa hoiva- tai hoitokodissa
- asiakkaan hoitoa, kuntoutusta, fysio- ja toimintaterapiaa
- omaishoidettavan päivätoimintaa

6.5 Hoitopalautteen toimittaminen Eksotelle ja hoitotiedot

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista puhelimitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla omaishoidon palveluohjaajan. Tarvittaessa omaishoidon palveluohjaaja arvioi omaishoidon tuen tarpeen uudelleen. Lisäksi palveluntuottajan tulee antaa palveluportaalisella hoitopalaute asiakkaalle annetusta palvelusta vähintään kolmen kuukauden välein.

6.6 Palvelun peruuntuminen

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

6.7 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli alihankintana ostetaan siivous- ja kotityöpalvelua ei alihankkijalta vaadita sosiaali- ja terveysalan tutkintoa. Tällöin alihankkijan tulee olla hyväksytty Eksoten rekisteriin sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelutuottajana ja siivous- ja kotityöpalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla kohdan 6.3 mukaisesti tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

6.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

Palveluntoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin (STM:n julkaisut 2008:3) ja Eksoten strategiaan (www.eksote.fi). Palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Eksotella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittareina käytetään potilasvalitusten, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Eksote tekee säännöllisesti valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen. Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottaja antaa Eksotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista. Eksote järjestää kaksi palveluntuottajien kehittämistapaamista vuodessa. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan ainakin toiseen näistä tapaamisista.

6.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, lainsäädännön tai palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa mainittujen palvelujen sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (kuluttajansuojalaki 38/1978). Eksote ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 13, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

6.10 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta palveluntuottaja ja asiakas sopivat keskenään ja asiakas vastaa näistä kustannuksista itse.

6.11 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri
PL 255
00026 BASWARE

Eksote ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri, PL 255, 00026 Basware)
- palveluseteliportaalin laskuviite ja loppusumma
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
 - veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset laskut Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Eksote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKS/3398/05.00.00.04/2019

Palvelukohtainen osa Omaishoito

Hyväksytty: 19.2.2018 Hoivan tulosalueen johtoryhmä

7 Omaishoidon palvelusetelin arvo, hinnoittelu ja hintakatto

7.1 Palvelusetelin arvo

Eksoten hallitus hyväksyy palvelusetelin arvon. Yhden palvelusetelin arvo on 95 euroa. Asiakas saa omaishoidon sopimuksen mukaisesti kaksi tai kolme palveluseteliä kuukaudessa (lisätietoa, kohta 3.2 Palvelusetelitaldo), ajalta jolta hänelle maksetaan myös omaishoidon hoitopalkkiota.

Eksote voi muuttaa palvelusetelin arvoa ja palvelujen hinnoittelua (hintakatto). Mahdollisesta muutoksesta ilmoitetaan palveluntuottajille toimintaohjeen yleisen osan kohdan 13 mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon muutos ei vaikuta.

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen (Palveluseteliopas 2012).

7.2 Hinnoittelu ja hintakatto

Palveluntuottaja ilmoittaa palvelujensa hinnat palveluportaalin hinnastossa palveluntuottajaksi hakeutuessaan. Hintoja voi muuttaa vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi kuitenkin kesken vuotta alentaa. Hinnat ovat esillä palveluportaalissa.

Ympäri vuorokautisessa toimipaikassa tuotettavassa hoidossa kaikki ateriat ja asiakkaan tarvitsema hoiva ja hoito (wc-toimet, peseytyminen jne.) sekä asunnon siivous tulee sisältyä palveluntuottajan ilmoittamaan hoitovuorokauden hintaan. Hoitovuorokaudella tarkoitetaan saapumisajasta seuraavaa 24 tunnin jaksoa.

Siivous- ja kotityöpalvelun hintakatto on 35 euroa/tunti (alv 0 %).