



Palvelusetelin toimintaohje

Lapsiperheiden kotipalvelu

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.....	6
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA	7
5.3 KIELITAITO	7
6 TOIMITETTAVAT TIEDOT.....	8
7 ASIAKKAAN ASEMA	9
7.1 ASIAKASPALAUTTEET, MUISTUTUKSET, KANTELUT JA POTILASVAHINKOILMOITUKSET	10
7.2 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSSUOJAKEINOT	10
7.3 PALVELUN VIRHE JA REKLAMAATIO	10
7.4 SOPIMUKSEN PURKU	11
7.5 VAHINGONKORVAUS.....	11
7.6 ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN	12
8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA	12
8.1 REKISTERINPITO	12
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS	13
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT	14
8.4 TIETOTURVA JA TIETOSUOJAN OMAVALVONTASUUNNITELMA	14
8.5 TURVALLISUUSSOPIMUS	15
9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN	15
10 VEROTUS.....	16
10.1 TULOVEROTUS	16
10.2 ARVONLISÄVEROTUS	16
11 MATKAKORVAUKSET	17
12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS	18
13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN	18
II LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELI – TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA	20
1 YLEISTÄ LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUSTA.....	20

2 PALVELUSETELIASIAKKAAT	21
3 PALVELUSETELI.....	22
3.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ	22
3.2 PALVELUSETELIEN MÄÄRÄ JA VOIMASSAOLO	22
4 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	23
5 SOPMUS.....	23
6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET.....	24
6.1 PALVELUN AJANKOHTA	24
6.2 TILAT JA VÄLINEET	24
6.3 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET	24
6.4 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET	25
6.5 PALVELUPALAUTE	26
6.6 PALVELUN PERUUNTUMINEN.....	27
6.7 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE	27
6.8 PALVELUN VIRHE	28
6.9 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT.....	28
6.10 LASKUTUS	29
7 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELIN ARVO, HINTAKATTO JA HINNOITTEL....	30
7.1 PALVELUSETELIN ARVO JA ASIAKKAAN OMAVASTUU.....	30
7.2 HINTAKATTO JA HINNOITTELU	31

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa **Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 terveystuottajien 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.

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.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Eksoten sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön palveluntarpeen arvioon. Palvelusetelillä voidaan osata 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 arvolisäverottomuudesta 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 hintakaton. 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 yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän toimintaohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottamisessa.

2 Määritelmät

Tässä toimintaohjeessa:

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 järjestämistä vastuuksissa olevan Eksoten sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 terveystieteiden 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 valvoo, 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 Eksotelille arkistoitaviksi.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 määriteltäviin 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:

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 lakisäätteiset vakuutukset. Vakuutusten vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja jotka muilta ehdoiltaan vastaavat tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä.

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 Eksotelle kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä 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 käsitellessään 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).

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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.
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, sosiaalihuoltolaki 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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 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-kehoja 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.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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
3. todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja eräänntyneitä 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 Eksotel-le ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
9. kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattiharjoittajilla 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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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.

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 palveluseleissä 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.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua valitsemaansa 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 sosiaaliasiamieheen. Mikäli kyseessä 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.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 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 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 asiakaslaisissa ja potilaslaisissa 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 potilasasiakirjamerkinnät 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. 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 siir-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa **Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

toluettelo. 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 käyttölokietojen 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.

8.4 Tietoturva ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma

Sähköisesti asiakas- ja potilastietoja käsittelevien toimijoiden on laadittava erillinen asiakastietolain 19 § mukainen tietoturva- ja tietosuojan 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.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa **Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 tietosuojaa 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
- 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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 palvelusetelipäättökseen 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.

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;

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 valvomaa 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
- palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi

11 Matkakorvaukset

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohteisesti 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,

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 toimeksiantosuhteessa 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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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 valmiiksi 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 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

II Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli – toimintaohjeen palvelukohtainen osa

1 Yleistä lapsiperheiden kotipalvelusta

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (jäljempänä Eksote) on järjestettävä sosiaalihuoltolain (710/1982 ja 1301/2014) mukaisesti lapsiperheiden kotipalvelua, joka voi olla pitkäkestoista, akuuttia tai tilapäistä.

Tarvitessaan kotipalvelua asiakas ottaa yhteyttä lapsiperheiden kotipalveluun joko puhelimitse tai täyttämällä Lapsiperheiden kotipalveluhakemus – lomakkeen. Kotipalvelun tarve arvioidaan tapauskohtaisesti, sisäisten toimintaohjeiden mukaisesti. Päätöksen lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisestä tekee Eksoten ehkäisevien perhepalvelujen viranhaltija.

Pääsääntöisesti kotipalvelua voi saada arkisin klo 8-18. Palvelu voidaan järjestää omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Kotipalvelun käsitteet:

- **Pitkäkestoinen kotipalvelu:** perhe tarvitsee tukea selviytyäkseen arkielämään liittyvien asioiden hoidosta sekä lasten hoidosta ja kasvatuksesta kuormittavassa elämäntilanteessa eikä perheen käytettävissä ole lähiverkostoa tai muuta palvelua, ja tilanne edellyttää kotipalvelun ammattihenkilöstön tukea.
- **Akuutti kotipalvelu:** tarve liittyy akuuttiin ja ennalta odottamattomaan tilanteeseen, johon perhe ei voi varautua ennakolta.
- **Tilapäinen kotipalvelu:** palvelu, jota perhe voi saada ennakoitavissa olevaan, ei-akuuttiin avun tarpeeseen.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

Kotipalvelun myöntämisen kriteereitä ovat esimerkiksi:

- yllättävä vanhemman sairastuminen tai muu kriisitilanne perheessä
- vanhemman uupumus
- vaikea elämäntilanne
- äkilliset elämän muutokset (onnettomuudet, perheen jäsenen kuolema jne.)
- vanhemman omat asiointikäynnit, joita hän ei voi hoitaa lasten kanssa

2 Palveluseteliasiakkaat

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteliasiakkaita ovat Eksoten alueen lapsiperheet, jotka ovat valinneet lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun toteuttamismuodoksi palvelusetelin. Palvelu on tarkoitettu pääsääntöisesti perheille, joissa on alle 12-vuotiasta lapsia.

Lapsiperheiden kotipalvelun työntekijät ohjaavat asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa ja tarvittaessa asiakas saa ohjeet myös kirjallisena.

Palveluseteli myönnetään seuraavien kriteerien perusteella:

- perheessä on pieniä lapsia
- vanhemman yllättävä sairastuminen, uupuminen tai väsymys
- raskauden aikainen tai synnytyksen jälkeinen erityistilanne
- erityistarpeet monilapsisissa ja monikkoperheissä
- arjen sujuvuuden tukeminen (esim. erilaiset asiointikäynnit)
- perheen selviytymistä vaikeuttavien tilapäisten syiden vuoksi

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluseteliportaali (palse.eksote.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluseteliportaalissa). Rekisteröidytyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajaksi. Palveluseteliportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa Eksoten yrittäjäneuvonnasta vastaavalta palveluohjaajalta. Päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee tulosalueen palvelupäällikkö. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. **Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.**

Palveluseteliportaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä auttaa valinnassa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo

Palvelusetelit myönnetään lapsiperheiden kotipalvelua hakeneen vanhemman nimellä ja pääsääntöisesti setelit ovat voimassa kaksi kuukautta kerrallaan. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika.

Mikäli palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen. Tarvittaessa voidaan myöntää lisää palveluseteleitä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnettyt setelit Palveluseteliportaalista jo ennen ensimmäistä kotikäyntiä.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa **Lapsiperheiden kotipalvelu**

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
7. Työturvallisuuslaki (738/2002)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
9. Henkilötietolaki (523/1999)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
13. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)
14. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
15. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliin sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuo-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

tettavassa palvelussa mahdollisesti asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Eksoten omaan rekisteriin tai Valverirekisteriin (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.

6.1 Palvelun ajankohta

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

6.2 Tilat ja välineet

Lapsiperheiden tilapäinen kotipalvelu toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, asiakkaan osoittamilla työvälineillä ja tarvikkeilla. Poikkeustilanteessa asiakkaan ja palvelusetelituottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuistossa tai muualla lapselle sopivassa paikassa. Tämä edellyttää, että asiasta on neuvoteltu lapsiperheiden kotihoidon ohjaajan kanssa.

Mikäli palveluntuottaja sopii huoltajan kanssa, että lasta kuljetetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla ja siihen tulee olla tältä kirjallinen lupa. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Kilometrejä ei tässä tapauksessa voi laskuttaa Eksotelta eikä Eksote ole vastuussa kuljetustapahtumasta. Liikenteessä tapahtuneet vahingot kuuluvat normaalin korvauskäytännön piiriin

6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain (2005/272) 8§ tai 11§ mukaan. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja tutkintoja, minkä lisäksi lapsiperheiden kotipalvelusta vastaava työntekijä ja palveluntuottaja ratkaisevat viime kädessä tapauskohtaisesti sen, onko ko. henkilö soveltuva ja pätevä tehtävään. Palveluntuottajan on kohdistettava kulloiseenkin asiakastilanteeseen parhaiten soveltuva työntekijä.

Lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa lapsiperheiden kotipalveluyrittäjänä voi toimia myös muu kuin sosiaali- tai terveysalan palveluntuottaja, mikäli perheessä tehtävä työ rajoittuu pelkästään kodinhoidollisiin tehtäviin. Tällöin vaaditaan viiden vuoden työkokemus vastaavissa tehtävissä ja lähtökohtaisesti työtodistukset on esitettävä Eksotelle. Lisäksi edellytetään, että palveluntuottaja on rekisteröity ja hyväksytty Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalveluntuottajaksi.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelipalvelua suorittavien henkilöiden ammattinimikkeiden tulee lähtökohtaisesti vastata Eksoten kotipalvelun lapsiperhetyöntekijöiden tutkintonimikkeitä. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Eksoten Iso apu-palvelukeskuksessa toimivalle yrittäjäneuvonnasta vastaavalle palveluohjaajalle sekä kirjata muutos Palveluseteliportaaliin.

6.4 Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu tukemaan lapsiperheiden arkea. Palvelusetelin sisältö ilmenee palvelustelistä. Palveluntuottaja toimii Eksoten määrittelemien tavoitteiden mukaisesti. Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata mahdollisimman hyvin perheen tarpeita.

Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen, pääpaino on lastenhoidossa.

Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

- peseytyminen, pukeutuminen, leikki ja ulkoilu
- ruoka- ja vaatehuolto
- päivittäinen kodin siisteydestä huolehtiminen, palvelusteli ei ole käytettävissä pelkästään siivoukseen, ellei tästä ole erikseen mainittu palvelusetelissä
- välttämätön asiointiapu
- välttämättömät ja kiireelliset kiinteistön hoitoon liittyvät työt (polttopuiden haku, lumityöt)
- välttämättömät ja kiireelliset lemmikkieläinten hoitoon liittyvät työt

6.5 Palvelupalaute

Palveluntuottaja kirjaa palautteen palveluseteliportaaliin palvelutapahtuma kohdassa, lisätiedot kohtaan. Jokaisella palveluntuottajan palveluksessa olevalla työntekijällä, joka toimii lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun asiakastyössä, tulee olla omat käyttäjätunnukset portaaliin palvelutapahtumia kirjatakseen.

Palautteessa on selvittävä:

- kotikäynnin ajankohta
- kuvaus mitä kotikäynneillä on tehty

Esimerkiksi: Kotikäynti klo 9-12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakasperheen palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin lapsiperheiden kotipalvelusta vastaava työntekijä arvioi palveluntarpeen uudelleen ja tarvittaessa päivittää palvelusetelin tietoja

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

6.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Eksotella ei ole korvausvelvollisuutta perheen terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Eksote ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana. Näissä tilanteissa palveluntuottajan tulee ottaa yhteys lapsiperheiden kotipalvelun työntekijään korvaavan käynnin sopimiseksi ja järjestämiseksi.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan toivomuksesta tai asiakkaan toistuvasti peruuttaessa sovittu asiakaskäynti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä lapsiperheiden kotipalvelun työntekijälle. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Eksote suosittelee palvelun peruttamisen vähimmäisajaksi kahta vuorokautta. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Eksotella ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä käynnistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa.

6.7 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

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 hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suh-

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

teen. Laadun mittarina käytetään muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Eksote suorittaa säännöllisesti valvontatapaamisia Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynteistä 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 asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista. Eksote järjestää kaksi palveluntuottajien kehittämistapaamista vuodessa. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan ainakin toiseen näistä tapaamisista.

6.8 Palvelun virhe

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). Toimintaohjeen yleisessä osassa, kohdassa 12, kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

6.9 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Eksote päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Eksoten korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

6.10 Laskutus

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.

Laskut lähetetään osoitteeseen:

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

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

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

Jos asiakkaan kotikunta on palvelun alkamisen jälkeen muuttunut Eksoten jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palveluntuottaja voi laskuttaa Eksotelta palvelusetelin sisältämää osuutta palvelusta Eksoten alueelta poismuuttopäivän jälkeen.

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

7 Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu

7.1 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu

Eksoten hallitus hyväksyy palvelusetelin arvon. Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on 25€/tunti tai kerta, mikäli käynnin pituus on lyhyempi kuin yksi tunti. Palvelusetelin voi myös puolittaa kahdeksi eri puolen tunnin käynniksi.

Palveluntuottajan laskuttaa omavastuun asiakkaalta palvelusetelin arvon ylitävältä osalta. Asiakkaan omavastuu on palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähenykseen.

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

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Eksote on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sovitun hinnan (palvelustelilaki 569/2009).

Yleinen osa

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

Palvelukohtainen osa Lapsiperheiden kotipalvelu

Hyväksytty: 18.09.2013 EKSTPHAL § 230

7.2 Hintakatto ja hinnoittelu

Hintakatolla tarkoitetaan palveluntuottajalle palvelusta maksettavaa enimmäismäärää, mihin sisältyy Eksoten maksama osuus (eli palvelusetelin arvo) ja asiakkaan maksama omavastuuosuus. Näin ollen palveluntuottaja voi periä palvelustaan enintään 30 €/tunti tai kerta.

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Eksoten määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi haikutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana Palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja voi kesken vuotta alentaa. Hinnat ovat esillä Palveluseteliportaalissa.