



# **Palvelusetelin toimintaohje**

**Tehostettu kotiutus**

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>I PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJEEN YLEINEN OSA</b> .....	<b>1</b>
<b>1 PALVELUSETELI</b> .....	<b>1</b>
<b>2 MÄÄRITELMÄT</b> .....	<b>2</b>
<b>3 ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN VELVOITTEET</b> .....	<b>3</b>
<b>4 PALVELUSETELIN MYÖNTÄJÄN RIIPPUMATTOMUUS</b> .....	<b>4</b>
<b>5 PALVELUNTUOTTAJAN YLEISET VELVOITTEET</b> .....	<b>4</b>
5.1 ALIHANKINTA .....	6
5.2 OMAVALVONTASUUNNITELMA .....	7
5.3 KIELITAITO.....	7
<b>6 TOIMITETTAVAT TIEDOT</b> .....	<b>8</b>
<b>7 ASIAKKAAN ASEMA</b> .....	<b>9</b>
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
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJAT JA TIETOSUOJA</b> .....	<b>12</b>
8.1 REKISTERINPITO .....	12
8.2 ASIAKAS- JA POTILASASIAKIRJOJEN SIIRTÄMINEN JA SÄILYTYS .....	13
8.3 TIETOJÄRJESTELMÄT .....	13
8.4 TIETOTURVA JA TIETOSUOJAN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	14
8.5 TURVALLISUUSSOPIMUS.....	14
<b>9 PALVELUNTUOTTAJAN HYVÄKSYMISEN PERUUTTAMINEN</b> .....	<b>15</b>
<b>10 VEROTUS</b> .....	<b>15</b>
10.1 TULOVEROTUS .....	15
10.2 ARVONLISÄVEROTUS.....	16
<b>11 MATKAKORVAUKSET</b> .....	<b>17</b>
<b>12 SALASSAPITO- JA VAITIOLOVELVOLLISUUS</b> .....	<b>17</b>
<b>13 TOIMINTAOHJEEN VOIMASSAOLO, MUUTTAMINEN JA IRTISANOMINEN</b> .....	<b>18</b>
<b>II TEHOSTETUN KOTIUTUKSEN PALVELUSETELI -TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA</b> .....	<b>19</b>
<b>1 TEHOSTETTU KOTIUTUS</b> .....	<b>19</b>
<b>2 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIN KUULUVAT ASIAKKAAT</b> .....	<b>20</b>
<b>3 PALVELUJEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ</b> .....	<b>20</b>
<b>4 TEHOSTETUN KOTIUTUKSEN PALVELUSETELI JA PALVELUSETELIN VOIMASSAOLO</b> .....	<b>21</b>
4.1 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄ.....	21

4.2 PALVELUSETELISALDON VOIMASSAOLO .....	21
<b>5 SOPIMUS .....</b>	<b>22</b>
<b>6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET .....</b>	<b>22</b>
6.1 YHTEYDENOTTO JA PALVELUSETELILLÄ TUOTETTAVAN PALVELUN AJANKOHTA.....	22
6.2 LAITTEET JA HOITOTARVIKKEET .....	22
6.3 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET .....	23
6.4 LÄÄKEHOITO .....	23
6.5 PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET .....	24
6.6 HOITOPALAUTE .....	25
6.7 PALVELUN PERUUNTUMINEN.....	25
6.8 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE.....	25
6.9 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT.....	26
6.10 LASKUTUS.....	26
<b>7 TEHOSTETUN KOTIUTUKSEN PALVELUSETELIN ARVO, HINNOITTELU .....</b>	<b>27</b>
7.1 PALVELUSETELIN ARVO JA ASIAKKAAN OMAVASTUU.....	27
7.2 HINTAKATTO JA HINNOITTELU .....	28

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan 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.

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 Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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](http://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 järjestämivastuussa 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 Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

**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 valvonnat

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 Eksotelle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyyntönsuoraan Eksotelle.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Eksoten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- 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 strategian](#). Palveluntuottajaksi voi hakeutua jatkuvasti ilman määräaika. 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 terveystalujen 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 vastuuvakuutuskäytäntöä.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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 syylistynyt 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 Eksotelille kuuden kuukauden kuluessa palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä.
13. noudattaa voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä tai alan yleisistovia 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 Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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 velvollisuus on tarkistaa alihankkijalta kohdassa 6 mainitut tiedot. Alihankintaa täsmennetään tarvittaessa palvelukohtaisessa osassa.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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.

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 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 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 Eksotelle 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)

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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.

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 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.

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.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästykseen 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 viivästykseen 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 viivästykseen 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.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästykseen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästykseen 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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännny.

## **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 käsittelystä 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 asiakasasiakirjojen 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 palve-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

lusetelillä tuotetun palvelun yhteydessä syntyneitä asiakastietoja käytetään 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. 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](http://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 suositel-



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

laan 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 toiminnassa. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapoliittika. 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.

#### 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 tietoturvapoliittika. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavaikastaava.

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 kirjaamoon tulee toimittaa raportti josta ilmenee, kuinka lainsäädäntöä ja tietosuojaperiaatteita on noudatettu.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 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 kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti väärää tietoa 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:

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

- 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 kotitalousvähennykseen 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;
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 (diarinumero 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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

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 toimitamisesta.

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 Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## **II Tehostetun kotiutuksen palveluseteli -toimintaohjeen palvelukohtainen osa**

### **1 Tehostettu kotiutus**

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

Tehostetulla kotiutuksella tarkoitetaan asiakkaan viiveetöntä ja joustavaa sairaalasta kotiutumista yksilöllisesti suunniteltujen palveluiden avulla. Mikäli asiakas tarvitsee omahoidon lisäksi ulkopuolista apua, niin kotiutushoitaja arvioi asiakkaan hoidon-, palvelun- tai kuntoutustarpeen perustuen toimintakykyyn ja hoitosuunnitelmaan. Tavoitteena on asiakkaan turvallinen kotiutuminen tarpeenmukaisten palveluiden ja tukitoimien avulla. Palvelusetelin myöntää kotiutushoitaja, joka toimii erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon moniammatillisissa verkostoissa.

## 2 Palvelusetelijärjestelmän piirin kuuluvat asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää sairaalasta kotiutuessa hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin perusteella yli 18-vuotiaalle asiakkaalle, joka tarvitsee lyhytkestoista

(1-14 vrk) hoitoa, hoivaa tai kuntoutumisen tukea. Tehostetun kotiutuksen palvelusetelin myöntämisen perusteena on kotiutumisosuuden joustava eteneminen. Palveluseteli voidaan myöntää palvelutarpeen arvioinnin perusteella myös asiakkaalle, joka on jo kotiutunut. Mikäli asiakas ei halua ottaa palveluseteliä vastaan, järjestetään asiakkaan tarvitsemat palvelut toisella tavalla.

## 3 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982), (1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Henkilötietolaki (523/1999)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
20. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuista (980/2012)

## **4 Tehostetun kotiutuksen palveluseteli ja palvelusetelin voimassaolo**

### **4.1 Palvelusetelijärjestelmä**

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii Palveluportaali ([www.palse.eksote.fi](http://www.palse.eksote.fi)). Palveluportaalissa asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa kotiutusohitaja auttaa valinnassa.

Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje Palveluportaalissa). Rekisteröidytyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu tehostetun kotiutuksen palveluntuottajaksi. Käyttöohje hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon löytyy palveluportaalista ja tarvittaessa ohjausta saa Eksoten yrittäjäneuvonnasta vastaavalta palveluohjaajalta. Päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee tulosyksikön palvelupäällikkö. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin saldon tilanteen ja kirjaa asiakkaan palvelutapahtumia. Palvelutapahtuma tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

### **4.2 Palvelusetelitaldon voimassaolo**

Palvelusetelitaldo myönnetään pääasiassa 1-14 vuorokaudeksi asiakkaan hoidon ja palveluntarpeen mukaan. Mikäli hoidon tarve jatkuu suunniteltua pidempään, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa kotiutusohitajaan. Tällöin hoidon ja palveluntarve arvioidaan ja suunnitellaan uudelleen. Tarvittaessa voidaan myöntää lisää palvelusetelitaldoa tai jatkaa saldon voimassaoloaika. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldo-tilanteen Palveluportaalista aina jo palvelusta sovittaessa.



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 5 Sopimus

Palveluntuottaja ja asiakas tekevät sopimuksen palvelusta ensimmäisellä kotikäynnillä. Sopimuksen ehdot määräytyvät tämän toimintaohjeen mukaisesti. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttajajohdossa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Sopimusmalleja löytyy esim. Elias.fi sivustolta: <http://www.elias.fi/sopimukset.php>

## 6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

### 6.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Yhteydenotot palveluntuottajaan tapahtuvat puhelimitse. Palveluntuottaja päivittää Palveluportaaliin, mikäli ei ole käytettävissä (esim. loma-ajat). Kun palveluntuottajaa on tavoiteltu puhelimitse Eksoten taholta, tulee hänen ottaa yhteys takaisin mahdollisimman pian, vaikka uusia asiakkaita ei olisi mahdollista ottaa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan palvelu käynnistyy sovituksessa ajassa. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä, ellei niistä ole erikseen sovittu kotiutushoitajan kanssa.

### 6.2 Laitteet ja hoitotarvikkeet

Hoito tapahtuu asiakkaan kotona. Hoidossa käytettävissä laitteissa ja tarvikkeissa tulee olla CE merkintä eli niiden tulee täyttää EU-direktiivien turvallisuusvaatimukset (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Palveluntuottajalla tulee olla toiminnan edellyttämät asianmukaiset laitteet ja hoitotarvikkeet.

Jos palveluntuottaja havaitsee hoitamiseen vaikuttavia puutteita hoivaympäristössä tai välineissä asiakkaan kotona, hänen tulee ohjata asiakasta välineiden tai tarvittavien muutostöiden hankkimisessa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä asiasta Iso apu palvelukeskukseen.

Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada apuvälinelainaamon säännösten mukaisesti Eksoten apuvälinelainaamosta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa apuvälineiden hankkimisessa.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden (haavanhoitotuotteet, sidostarvikkeet, katetrin-juurien suojaustuotteet) saannin edellytyksenä on, että Eksoten tervey-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

denhuollon ammattihenkilö on arvioinut hoidon tarpeen. Jos asiakkaalle on myönnetty palveluseteli haavanhoitoa varten, palveluntuottaja voi hakea haavanhoitotarvikkeet kyseisen kotihoidon alueen toimistosta. Haavanhoidossa käytettävät reseptilääkkeet on potilaan ostettava itse.

### 6.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

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.

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan 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.

Kaikilta tehostetun kotiutuksen palvelusetelipalvelua suorittavilta henkilöiltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005). Terveydenhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa terveydenhuollon tutkintoa (laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 559/1994).

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. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Eksoten Iso apu palvelukeskuksessa toimivalle yritysneuvonnasta vastaavalle palveluohjaajalle ja kirjata Palveluportaaliin.

### 6.4 Lääkehoito

#### Lääkeluvat

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan, että lääkehoitoa toteuttava henkilöstö suorittaa vastaavat lääkeluvat, kuin Eksoten kotihoidon henkilöstö (teoriako-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

keet, 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 julkaisu-arkistossa: <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 lääkärillä 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.

## **6.5 Palvelun sisältövaatimukset**

Hoidon tarve ilmenee palvelusetelistä, johon on suunniteltu ja määritetty, mihin asiakkaan palveluseteli on tarkoitettu. Asiakkaan hoito-ohjeet antaa kotiuttava yksikkö, josta voi tarvittaessa kysyä lisätietoja. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan saamaan palveluseteliin liittyvän hoidon ja palvelusetelin voimassaoloajan.

Palvelu toteutetaan seuraavasti:

Palvelusetelin saanut asiakas voi itse valita palveluntuottajan Eksoten hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä. Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta ja apua palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajan valinnassa. Asiakas saa palvelusetelin asiakasohjeen. Palveluntuottajien hinnat ovat vertailtavissa Palveluportalissa. Neuvoteltuaan asiakkaan kanssa kotiutushoitaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopii hoidon ja kotikäynnin ajankohdan. Palvelun sisältö toteutetaan palveluntarpeen arvion ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii kokonaisvaltaisesti asiakkaan kotiutuksen onnistumisesta. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen ja ylläpitäminen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

## 6.6 Hoitopalaute

Hoitopalaute kirjataan Palveluportaaliin palvelusetelijakson päätyttyä. Hoitopalautteessa on selvittävä:

- kuvaus mitä kotikäynneillä on tehty
- mittaustulokset
- hoidon vaikuttavuus
- asiakkaan toimintakyky palvelun päätyttyä

Palveluntuottaja saa hoitopalautteen kirjaamisen jälkeen Palveluportaalista viitteen laskutusta varten. Laskutusohje on kohdassa 6.10. Hoitopalautteen tulee sisältää potilasasiakirja-asetuksen (298/2009) mukaiset tiedot hoitotapah- tumasta.

## 6.7 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn so- pimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, hän vastaa itse sijaisen hankkimisesta. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen hoidon uudelleen järjestämiseksi. Eksotella ei ole korvausvelvollisuutta esimerkiksi asiakkaan terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta (kotiutumisen viivästyminen). Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palve- luseteliä, jos hoito järjestyy muulla tavoin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

## 6.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2013:11) ja Eksoten strategiaan ([www.Eksote.fi](http://www.Eksote.fi)). Palvelun- tuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset.

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Eksotella. Palvelu- setelitoiminnan 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 potilas- turvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käyte- tään potilasvalitusten, potilashinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mit- tarina. Eksote toteuttaa säännöllisiä ohjaus- ja valvontakäyntejä Avin ja Valvi- ran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Ohjaus- ja valvontakäynneistä sovi-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

taan etukäteen. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Palveluntuottaja antaa Eksotelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyysskyselyjä ja osallistuu Eksoten järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Tehostetun kotiutuksen palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida Eksotelle tekemänsä asiakaskyselyn tuloksista. Eksote järjestää kaksi palveluntuottajien kehittämistapaamista vuodessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista ainakin toiseen näistä tapaamisista.

## 6.9 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Eksoten hallitus päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992). Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, kodinhoitoa, ikkunoiden pesua, ruuan valmistusta jne. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan itse hankkimista palveluista, niiden sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

## 6.10 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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystalvet:
  - 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 omavastuuosuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Eksote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuuosuuksista.

Lisätietoja antavat kotiutushoitajat puh. 05 352 8063 tai 05 352 0500.

Kotiin tuotettavissa palveluissa matkat korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

## **7 Tehostetun kotiutuksen palvelusetelin arvo, hinnoittelu**

### **7.1 Palvelusetelin arvo ja asiakkaan omavastuu**

Palvelusetelin arvon hyväksyy Eksoten hallitus. Tehostetun kotiutuksen palvelusetelin arvo on 30 €/tunti tai kerta. Sunnuntaina palvelusetelin arvo on 50 €/tunti tai kerta.

Asiakkaan omavastuu on palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Asiakkaan omavastuu tulee olla vähintään sama kuin Eksoten kotihoidon kuntoutuksen arviointijakson vuorokausihinta. Tehostetun kotiutuksen palveluseteli voidaan tarvittaessa myöntää ilman asiakkaan omavastuuta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. (Palveluseteliopas, 2012)

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

Eksote voi muuttaa palvelusetelin arvoa, palvelujen hinnoittelua (hintakatto) ja matkakorvauskäytäntöä. Mahdollisesta muutoksesta ilmoitetaan palvelun

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Palvelukohtainen osa Tehostettu kotiutus**

Hyväksytty: 5.6.2017 Hoivan johtoryhmä

tuottajille toimintaohjeen yleisen osan kohdan 16 mukaisesti. Ennen muutosta myönnettyjen palvelusetelien arvoon muutos ei vaikuta. Eksote ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta.

## **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 arkena enintään 40 €/tunti tai kerta ja sunnuntaina enintään 60 €/tunti tai kerta.