



# Palvelusetelin toimintaohje

---

**Tuetun asumisen palveluseteli**

# SISÄLLYSLUETTELO

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

II IKÄÄNTYNEILLE SUUNNATUN TUETUN ASUMISEN PALVELUSETELI - TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA .....	20
1 YLEISTÄ TUETUSTA ASUMISESTA IKÄÄNTYNEILLE .....	20
2 PALVELUSETELIJÄRJESTELMÄN PIIRIIN KUULUVAT ASIAKKAAT .....	21
3 TUETUN ASUMISEN TUOTTAMISEEN SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ .....	22
4. IKÄÄNTYNEILLE SUUNNATUN TUETUN ASUMISEN PALVELUSETELI JA SEN MYÖNTÄMINEN	
5 VUOKRASOPIMUS JA PALVELUSOPIMUS .....	24
4.1 VUOKRASOPIMUS .....	24
4.2 PALVELUSOPIMUS JA PALVELUSUUNNITELMA .....	24
6 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUKOHTAISET OIKEUDET JA VELVOITTEET .....	24
6.1 PALVELUN TARKOITUS JA ASIAKKAAN VALINNANVAPAAUS .....	24
<u>6.5.2 YLEISTÄ TUETTUUN ASUMISEEN SOVELTUVISTA TILOISTA, LAITTEISTA JA APUVÄLINEISTÄ</u> .....	25
6.3 PALVELUNTUOTTAJAN JA HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYS- JA MUUT VAATIMUKSET .....	27
6.3.1 <i>Muut vaatimukset</i> .....	28
6.4 PALVELURAPORTTIEN KIRJAAMINEN JA RAPORTOINTI .....	28
7 ALIHANKINTA JA VUOKRATYÖVOIMAN KÄYTTÖ .....	28
8 LAADUNVALVONTA JA ASIAKASPALAUTE .....	28
9 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT .....	29
10 LASKUTUS .....	29
11 PALVELUSETELIN ARVO JA HINNOITTELU .....	31
<u>11.1 PALVEKUSETELIN ARVO</u>	
10.2 PALVELUNTUOTTAJAN PALVELUJEN HINNOITTELU .....	32
Liite 1 LÄÄKELUVAT	

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 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 käyt-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

täjällä on oikeus valita haluamansa palveluntuottaja Eksoten ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta.

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59  
ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

**2. palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelujen järjestämisvastuussa olevan Eksoten sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset Eksoten ennalta määräämään arvoon asti.

**3. omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Eksoten myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

**4. palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa tarkoitettua palveluntuottajaa.

### 3 Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden 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.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

7. on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakaskirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä ja vastaa viime kädessä niiden käsittelystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät palvelusetelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat Eksoten asiakirjoja, jotka tulee toimittaa Eksotelle arkistoitaviksi.
8. vastaa ja ratkaisee asiakkaan asiakasrekisteriä koskevat tarkastus-, korjaamis- ja tietopyynnöt. Asiakas esittää tarkastus- tai korjaamispyynnön suoraan Eksotelle.

#### **4 Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus**

Eksoten palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, 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 veloitteet**

Palveluntuottajaksi hyväksytään hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat. Palveluntuottaja sitoutuu tässä toimintaohjeessa määriteltyihin veloitteisiin.

Palvelusetelipalvelun tulee perustua Eksoten strategiaan. 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 hyväksymisveloitteita tai ei toimita vaadittuja liitteitä määräajassa, hakemuksesta tehdään hylkäävä päätös.

**Palveluntuottaja:**

1. on merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valveri) tai Eksoten sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.
2. rekisteröitynyt kaupparekisteriin (*Huom. kuntoutuksen työtoiminnan palvelusetelissä rekisteröitynyt yhdistys- tai säätiörekisteriin*)
3. on merkitty ennakkoperintärekisteriin.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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.
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. pitää yllä Eksoten lukuun asiakas- tai potilasrekisteriä, säilyttää ja käsittelee asiakirjoja niin kuin kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä säädetään sekä toimii Eksoten ohjeistuksen mukaisesti (henkilötietolaki



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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).

16. markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.
17. nimeää ja osoittaa palveluista vastaavan henkilön.
18. osallistuu palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja vähintään yhteen Eksoten kutsumaan yhteistyökokoukseen vuodessa.
19. tuottaa palvelusetelillä korvattavat palvelut Suomessa.
20. ilmoittaa yhteystietonsa ja palvelujen hinnat hakeutumisvaiheessa sekä huolehtii niiden päivittämisestä.
21. ilmoittaa Eksotelle ja tarvittaessa valvontaviranomaisille (Avi, Valvira) kaikista muutoksista, jotka vaikuttavat joko palvelujen tuottamiseen tai palveluntuottajan toimintaan.
22. perehtyy asiakkaan hoito- tai palvelusuunnitelmaan tai muihin palveluntuottamisen kannalta tarpeellisiin tietoihin sekä palveluseteliin ja noudattaa niiden sisältöä.
23. 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.
24. ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat, joiden tulee olla Eksoten hyväksymiä ja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.
25. tekee sopimuksen potilasasiamiehen kanssa, kun kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö.
26. neuvoo asiakasta tämän oikeuksista sosiaaliasiamiehen palveluihin.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

27. huolehtii siitä, että koko henkilökunta on tunnistettavissa henkilökuntaan kuuluvaksi mm. työasun ja nimikortin perusteella

28. laatii lääkehoitosuunnitelman, mikäli tuottaa lääkehoitopalveluja

## 5.1 Alihankinta

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

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

## 5.2 Omavalvontasuunnitelma

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

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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

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

### 5.3 Kielitaito

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon Eksotelle.

Hyvällä suomen kielen taidolla tarkoitetaan Suomen Valtionhallinnon kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Lisätietoja hyvää taitoa osoittavista kielitutkinnoista:

[http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionihallinnon\\_kieli\\_tutkinnot/hyvaa\\_ja\\_tyydyttavaa\\_taitoa\\_osoittavat\\_kielitutkinnot](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/valtionihallinnon_kieli_tutkinnot/hyvaa_ja_tyydyttavaa_taitoa_osoittavat_kielitutkinnot)

### 6 Toimitettavat tiedot

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottajan tulee toimittaa Eksotelle hakemuksen liitteenä seuraavat tiedot:

Alle kolme kuukautta vanhat tiedot:

- kaupparekisteriote (*Huom. kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä yhdistys- tai säätiörekisteriote*)
- todistus ennakkoperintärekisteriin kuulumisesta
- todistus maksetuista veroista ja työnantajan sosiaalivakuutusmaksuista tai verovelkaa ja erääntyneitä sosiaalivakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma
- vakuutusyhtiön todistus potilasvahinko- tai vastuuvakuutuksen voimassaolosta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta

Muut tiedot:

- \*vakuutusyhtiön todistus lakisääteisistä eläkevakuutuksista ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
- henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

- tarvittaessa todistus henkilöstön kielitaidosta
- alle 18-vuotiaille palveluita tarjoavan rikosrekisteriote nähtäväksi Eksotelle ennen hyväksymistä (rikosrekisterilaki 770/2993)
- kopio potilasasiamiehen kanssa tehdystä sopimuksesta, mikäli kyseessä on terveydenhuollon toimintayksikkö (itsenäisillä terveydenhuollon ammattiharjoittajilla ei tarvitse olla sopimusta potilasasiamiehen kanssa)
- ajantasainen toimintasuunnitelma
- selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (työterveyshuoltolaki 1383/2001 2§)
- vakuutus siitä, ettei palveluntuottajaa ole asetettu liiketoimintakieltoon
- 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
- Eksoten ulkopuoliselta otettava salassapitositoumus allekirjoitettuna
- lääkehoitosuunnitelma, mikäli yritys tuottaa lääkehoitopalveluja

\* palvelusetelituottajaksi hyväksymisen jälkeen tulee Yel- tai Tyel-todistus toimittaa vuosittain Saimaan talous ja tieto 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.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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.

## **7.1 Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Asiakkaalla on oikeus antaa ensisijaisesti palveluntuottajalle sekä myös Eksotelte 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 Eksotelte 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 Eksotelte.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 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.

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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.

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 vaikutusmahdollisuksiensa 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.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 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.

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 omissa toiminnassa ja ettei tietoja sisällytetä palveluntuottajan omaan asiakasrekisteriin ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta. Ilman palveluseteliasiakkaan suostumusta asiakastietoja ei saa myöskään käyttää palveluntuottajan muiden palvelujen markkinointitarkoituksessa.



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 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 potilas- tai asiakaskohtaisesti syntymäaikajärjestyksessä 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 kirjallisena 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: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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 toiminnassaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan mm. henkilöstön riittävä koulutus ja osaamisen varmistamisen keinot, järjestelmien ylläpidon tehtävät sekä organisaation tietoturvapolitiikka. 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.

## 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 akordimenette-

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

lyn, on asetettu selvitystilaan, velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus on vireillä tai haettu/asetettu konkurssiin

- palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu henkilöön tai talouteen kohdistuneesta rikoksesta, jolla on merkitystä palveluntuottamisen edellytysten toteutumisessa
- palveluntuottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen (poikkeuksena sopimus verottajan kanssa)
- palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja toiminnastaan
- palveluntuottaja on tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti
- palveluntuottaja itse pyytää hyväksymisen peruuttamista.

## 10 Verotus

### 10.1 Tuloverotus

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

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähenyksen 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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito;
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Lain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaan muun sosiaalihuollon palveluntuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

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

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 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 kilometritä. 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 palveluportaaliin, 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.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

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 8 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: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## II Ikääntyneille suunnatun tuetun asumisen palveluseteli - toimintaohjeen palvelukohtainen osa

### 1 Yleistä tuetusta asumisesta ikääntyneille

Eksote järjestää sosiaali -ja terveyspalveluja toimialueensa kuntalaisille.

Ikääntyneille asiakkaille järjestettäviä palveluja ovat mm. kotihoito, kotisairaanhoido ja kotihoidon tukipalvelut. Tukipalveluilla tarkoitetaan asiakkaan päivittäisissä toiminnoissaan ja itsenäisen asumisen tueksi tarvitsemia ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 ja 10 §:n mukaisia tukipalveluja, joita ovat ateria- vaahtehuolto-, kylvytys/saunotus-, siivous-, asiointi-, saattajapalvelut sekä tarvittaessa myös turvapalvelut (turvapuhelin/auttajakäynnit) ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Tuetun asumisen palveluseteli muodostaa palvelupaketin, johon kuuluvat asiakkaan valitsemassa asumisyksikössä järjestetyt, Eksoten palvelutarpeen arviointiin perustuvat, asiakkaan jatkuvasti ja säännöllisesti tarvitsemat tukipalvelut, 2 päivittäistä ateriakertaa (lämpimät ateriat) ja hoitohenkilöstön antama päivittäinen apu, hoiva ja hoito sekä tarvittaessa avustaminen lääkehuollossa. Seteli ei kata asukkaan maksamaa vuokraa tai hänen valitsemiaan muita mahdollisia palveluja.

Tuetun asumisen palvelusetelissä aterioilla tarkoitetaan palveluntuottajan valmistamia tai alihankintana hankkimia aterioita, jotka tarjotaan palveluseteliasiakkaille valmiina ateriakokonaisuuksina asiakkaan oman valinnan mukaisesti joko yhteisissä ateriointitiloissa nautittaviksi tai vietynä asiakkaan omaan asuntoon.

Palveluntuottajan tarjoamissa terveydenhuollon palveluissa henkilöstön tulee täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöstön koulutusta koskevat vaatimukset (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus 564/1994).

Tuetussa asumisessa ei ole kyseessä vanhusten perhehoito.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Palvelusetelituottajan on tuotettava palvelut asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee tuottaa tai järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut kaikkina viikonpäivinä asiakkaan tarpeen mukaisesti. Palveluissa ei tule olla katkoksia tai viivytyksiä, ellei niistä ole erikseen sovittu.

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) sekä Aluehallintovirastot lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten. Mikäli palveluntuottaja ostaa alihankintana siivous- ja kotityöpalvelua, jolloin alihankkijalta ei vaadita sosiaali- ja terveysalan tutkintoa, tulee alihankintayrityksen olla hyväksytty Eksoten rekisteriin sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalveluntuottajana.

Lisätietoja voi kysyä Eksoten IsoApu -palvelukeskuksesta.

## 2 Ikääntyneille suunnatun tuetun asumisen palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

### **Ikääntyneet**

Tuetun asumisen palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille, jotka tarvitsevat tukea ja apua asumiseensa sekä hoivaa ja hoitoa pääsääntöisesti päivittäin vähintään 35 tuntia kuukaudessa eikä näitä palveluja pystytä järjestämään asiakkaan tarpeita vastaavasti hänen kodissaan, vaan asiakas tarvitsee palvelut keskitetympin järjestettyinä asumisyksikössä. Eksote arvioi hoivan ja palvelujen tarpeen palvelun alkaessa ja tilannetta tarkastellaan tarvittaessa palveluntuottajan kanssa. Palvelut toteutetaan Eksoten alueella sijaitsevassa ja Eksoten hyväksymässä tuettuun asumiseen soveltuvassa asumisyksikössä.

### **lääkäät omaishoitoperheet**

Tuetun asumisen palveluseteli voidaan myöntää tilapäisesti myös omaishoidon tukea saaville iäkkäille perheille, jotka tarvitsevat hoidettavalle palveluja esimerkiksi omaishoitajan sairastuessa tai vastaavissa kriisiluontoisissa tilanteissa. Edellytyksenä on, että he asuvat Eksoten alueella sijaitsevassa ja Eksoten hyväksymässä tuetun asumisen asumisyksikössä tai Eksoten ostopalvelusopimusten piiriin kuuluvassa palvelutalossa. Palvelusetelillä voi maksaa **hoidettavan tarvitsemaa päivittäistä apua**.



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

### **3 Tuetun asumispalvelun tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö**

Tuetun asumisen palvelun tuottamiseen sovelletaan seuraavia lakeja:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
2. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012
3. Sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2014 ja sosiaalihuoltoasetus 607/1983
4. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
5. Laki yksityisistä sosiaali palveluluista 912/2011
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 ja asetus 912/1992
7. Laki sosiaalihuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta 733/1992
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
9. Henkilötietolaki 523/1999
10. Kuluttajansuojalaki 38/1978
11. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
12. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016
13. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994
14. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
15. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 4 Ikääntyneille suunnatun tuetun asumisen palveluseteli ja sen myöntäminen

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluportaali (palse.eksote.fi) Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu tuetun asumisen palveluntuottajaksi. Tarkempia ohjeita palveluportaalin käytöstä ja tietojen ylläpidosta saa Eksoten yrittäjäneuvonnasta vastaavalta palveluohjaajalta. Päätöksen tuetun asumisen palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tekee Eksoten ostopalvelupäällikkö.

**Ikääntyneille suunnattu tuetun asumisen palveluseteli** on tulosidonnainen ja se voidaan myöntää määrärahojen puitteissa. Palvelun tarvetta arvioidaan vuosittain ja palvelusetelin voimassaoloa jatketaan, mikäli kriteerit täyttyvät ja palvelujen tarve on edelleen olemassa. Asuminen kyseisessä asunnossa voi vuokranantajan ja vuokralaisen sopimuksesta jatkua, vaikka palveluja ei enää käytettäisikään.

**lääkäiden omaishoitoperheiden** tilapäinen tuetun asumisen palveluseteli voidaan myöntää ilman kirjallista hakemusta ja taloudellisen tilanteen selvittämistä enintään 15 vuorokaudeksi kerrallaan.

Asiakas hakeutuu palvelujen piiriin täyttämällä tuetun asumisen **palvelusetelihakemuksen**. Asiakkaan toimintakyky ja palvelujen tarve arvioidaan ja taloudellinen tilanne selvitetään. Palvelutarpeen arvioi ja päätöksen palvelusetelin myöntämisestä tekee Eksoten viranhaltija.

Kun palvelusetelin saanut asiakas päättää muuttaa tuettuun asumiseen, asiakas ottaa yhteyttä Eksoten hyväksymään palveluntuottajaan. Hyväksyessään tarjotun asunnon ja palvelut asiakas sopii muuton ajankohdasta ja tekee sopimuksen tarvitsemiensa palvelujen käytöstä palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle Eksoten laatiman palvelutarpeen arvion pohjalta tarpeellisiksi määritellyt palvelut. Palveluseteli kattaa määriteltyjen palvelujen kustannuksia palvelusetelin arvon verran. Asiakas maksaa itse vuokran ja muut mahdolliset kustannukset suoraan vuokranantajalle.

Myönnetty palveluseteli ei vaikuta Kelan asumistukeen.

Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 5 Vuokrasopimus ja palvelusopimus

### 5.1 Vuokrasopimus

Asiakkaan muuttaessa tuetun asumisen asumisyksikköön tehdään vuokrasopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottaja vastaa vuokrasopimuksen laatimisesta. Vuokrasta ja palveluista tulee tehdä erilliset sopimukset.

### 5.2 Palvelusopimus ja palvelusuunnitelma

Kuluttaja-asemassa oleva asiakas ja palveluntuottaja tekevät palveluista palvelusopimuksen ja laativat yhteistyössä palvelusuunnitelman. Sopimusten ja suunnitelman laadinnassa tulee tarvittaessa tehdä yhteistyötä hoitavan omaisen tai läheisen kanssa. Palveluntarpeen muuttuessa asiakas voi ottaa yhteyttä Eksoteen palveluntarpeen arviointia varten. Sopimus päättyy siinä vaiheessa, kun asiakas ei enää tarvitse tuetun asumisen palveluja.

## 6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

### 6.1 Palvelun tarkoitus ja asiakkaan valinnanvapaus

Tuetun asumispalvelun on tarkoitus parantaa sekä asukkaan asuinolosuhteita että päivittäisissä toiminnoissa suoriutumista ja toimintakyvyn ylläpitoa.

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itse palveluntuottajan Eksoten hyväksymistä palveluseteliyrittäjistä. Asiakas saa Eksoten verkkosivuilta tai Iso apu-palvelukeskuksen kautta palveluseteliyrittäjien yhteystiedot ja palveluhinnat sekä ohjausta ja neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Jos asiakas ei halua ottaa vastaan palveluseteliä, järjestetään hänen tarvitsemansa palvelut muulla tavalla.

Palveluseteli voidaan ottaa käyttöön vuokrasuhteen alettua ja asukkaan muutettua Eksoten alueella sijaitsevaan asumisyksikköön ja palvelujen käytön alettua.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 6.2 Yleistä tuettuun asumiseen soveltuvista tiloista, laitteista ja apuvälineistä

Palveluntuottajan tarjoama asunto voi olla palveluntuottajan omistama tai vuokraama. Palveluntuottaja voi ilmoittaa vapautuvista asunnoista Eksoten Iso apu -palvelutoimistoon. Asuntojen tulee olla esteettömiä kaikkien tilojensa osalta ja soveltua vanhusten asunnoiksi ja tilojen tulee soveltua esimerkiksi liikkumisen eri apuvälineitä käyttäville. Asumisen on oltava turvallista, joten palveluntuottajan tarjoamien tilojen tulee täyttää turvallisuusmääräykset palo- ja pelastusviranomaisten ohjeiden mukaisesti. Esteettömyyden arvioinnissa käytetään mm. ARA:n rakentamisohteja.

Eksoten vaatimukset asuntojen osalta ovat seuraavat:

Asuntojen tulee sijaita taajama-alueilla lähellä palveluja ja julkisten kulkuneuvojen reittien lähellä. Asunnot voivat sijaita kerrostalossa, rivitalossa, pienkerrostalossa tai omakotitalossa. Jokaisella asukkaalla tulee olla oma asunto/huone. Jos asunto sijaitsee kerrostalossa, tulee hissillä päästä kaikkiin kerroksiin ja hissien tulee olla riittävän iso liikkumisen apuvälineitä käyttävälle. Rakennuksen lähiympäristön tulee myös tukea esteetöntä liikkumista (sisäänkäynnit, terassit, kuistit, piha, paikoitusalue).

Asuntojen tulee mahdollisimman pitkälti vastata normaalia asumista, kuitenkin niin, että asunnot ovat esteettömiä ja monipuolisesti kalustettavissa. Esteettömyys tarkoittaa ennen kaikkea liikkumisen esteettömyyttä. Esteettömyyttä ovat liikkumisen lisäksi myös näkemisen, kuulemisen, hahmottamisen ja ymmärtämisen esteettömyys sekä viihtyisyys ja turvallisuus. Materiaali- ja värivalinnoissa sekä valaistuksessa on otettava huomioon asukkaiden toimintakyvyn, aistien ja havainnointikyvyn mahdollinen heikkeneminen. Kaikuvia tiloja, häikäisevää tai liian hämärää valaistusta ja liukkaita lattiamateriaaleja on vältettävä.

Asunnon eteiseen tulee mahtua ulkovarusteet, istuin ja mahdolliset liikkumisen apuvälineet. Wc- ja peseytymistilaan tulee mahtua tarvittaessa avustaja. Wc ja pesutilojen seiniin on oltava mahdollista kiinnittää tarvittaessa tukikaitteita, suihkuistuin jne. Keittiössä työtasot, kodinkoneet, vesipisteet ja säilytystilat tulee sijoittaa toisiinsa nähden ruoanlaiton kannalta luontevasti ja niiden vieressä on myös oltava laskutilaa.

Vuokranantajan/ palveluntuottajan tulee huolehtia kaikkien asuntojen turvallisuudesta. Asumisturvallisuuden varmistamiseksi asuntojen keittiöissä on

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

suositeltavaa olla turvaliesi. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asukkailla on asunnoissaan riittävä määrä asuntokohtaisia palohälyttimiä, jotka ovat jatkuvasti toimintakuntoisia. Saunatiloissa tulee huomioida mm. lauteiden korkeus, tukikaiteet, riittävän matalat askelmat ja kiukaan ympäröinti suojakaiteella. Ryhmämuotoisessa asuinkiinteistössä on suositeltavaa olla vähintään automaattinen palonilmais- ja hälytysjärjestelmä, mieluiten myös automaattinen sammutusjärjestelmä.

Asunnon suositeltava koko on vähintään 25 neliometriä. Asunnon lisäksi asukkaiden käytössä tulee olla tarkoituksenmukaisia yhteistiloja, kuten esimerkiksi yhteiskäyttöiset saunatilat peseytymis- ja pukeutumistiloihin, varasto- ja säilytystiloja, mahdollisesti myös väestösuoja ja tarvittaessa myös palvelutoiminnan tarpeisiin tarvittavia palvelutiloja.

Asukkaille tulee olla käytössään myös yhteisiä oleskelutiloja em. yhteiskäytössä olevien sauna- varasto ym. tilojen lisäksi. Yhteisten oleskelutilojen tarkoituksena on tukea asukkaiden yhdessäoloa ja harrastuksia.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät sekä mahdollisesti omistamaansa tai vuokraamaansa kiinteistöä koskevat lakisääteiset vakuutukset sekä toiminnan keskeytysvakuutuksen.

Asiakkaan tarvitsemat liikkumisen ja päivittäisen toiminnan kannalta tarpeelliset apuvälineet asiakas voi saada apuvälinekeskuksen säännösten mukaisesti Eksoten apuvälinekeskuksesta. Palveluntuottaja auttaa tarvittaessa näiden apuvälineiden hankkimisessa. Palveluntuottaja hankkii tarpeellisessa määrin asukkaiden yhteiskäyttöön tarvittavia apuvälineitä sekä henkilökunnan työergonomian tukemiseen tarvittavia välineitä.

Maksuttomien hoitotarvikkeiden saannin edellytyksenä on, että Eksoten terveydenhuollon ammattihenkilö on arvioinut asiakkaan hoidon tarpeen olevan pitkäaikaista. Tällöin palveluntuottaja voi noutaa näitä Eksoten ilmaisjakelun piiriin määrittelemiä tuotteita Eksoten hoitotarvikkeiden jakelupisteistä.  
<http://www.eksote.fi/terveyspalvelut/hoitotarvikejakelu/sivut/default.aspx>

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

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

### 6.3 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyys- ja muut vaatimukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävä henkilöstömäärä palvelujen tuottamiseksi sekä asiakkaiden turvallisuuden ja palvelujen laadun varmistamiseksi. Eksote arvioi henkilökunnan riittävyyden tapauskohtaisesti.

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.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että hänen palveluksessaan oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän tai kuntayhtymälle palveluja tuottavan yhtiön henkilöstö vastaavissa tehtävissä.

Terveydenhuollon palveluja antavalta henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaista oikeutta harjoittaa sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan ammattia – (hoidolliset toimenpiteet ja/tai lääkehoito) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2005) annetun lain mukaista pätevyyttä. Myös sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/ tai terveystieteiden koulutus.

Palveluntuottajan tulee käyttää asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja hoitotyön tukemiseksi asianmukaisia mittareita; mm. Rai-järjestelmää, kipumittaria (PAINAD, NRS, VDS tai vastaavat), kaatumisvaaran arvioinnin mittaria (FRAT tai vastaava). Palveluntuottaja huolehtii myös siitä, että henkilökunta osaa toimia asukkaan toimintakyvyn äkillisesti heikentyessä yhteistyössä Eksoten päivystyspalvelujen kanssa (käytössä NEWS-malli ja ISBAR).

Lääkehuollosta huolehtiessaan palveluntuottajan tulee laatia Valviran ohjeen mukainen lääkehoitosuunnitelma, joka pidetään jatkuvasti ajan tasalla (<http://www.julkari.fi/handle/10024/129969>) ja tarkistetaan aina toiminnan muuttuessa tai vähintään vuosittain. Palveluntuottajan tulee varmistaa henkilökuntansa lääkeosaaminen Eksoten edellyttämällä/hyväksymällä tavalla, ks. liite 1.

Palveluntuottajan tulee nimetä asumisyksikön palveluista vastaava, jolla tulee olla soveltuva koulutus ja usean vuoden työkokemus vastaavasta tehtävästä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta tulee tehdä Eksotelle kirjallinen ilmoitus.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

### 6.3.1 Muut vaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilöstön ensiaputaitojen ylläpidosta. Jos palveluntuottaja valmistaa yksikössä aterioita, tulee tilojen olla tähän toimintaan soveltuvat ja hyväksytyt ja kaikilla ruoan käsittelyyn osallistuvilla työntekijöillä tulee olla voimassa olevat hygieniapassit.

### 6.4 Asiakastietojen kirjaaminen

Palveluntuottajan on suositeltavaa käyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää asiakastietojen kirjaamiseen. Palvelujen toteutumista kuvailevaa ja arvioivaa kirjaamista tulee tehdä aina asiakkaan voinnin muuttuessa tai vähintään kerran kuukaudessa.

Jos asiakas ei enää terveydentilassaan tapahtuneiden muutosten tai avun ja palvelujen tarpeen kasvun takia selviydy tuetun asumispalvelun turvin, tulee palveluntuottajan huolehtia siitä, että asukas tai hänen asioitaan hoitava omainen/läheinen ohjataan ottamaan yhteyttä palvelusetelin myöntäjään tai Eksoten Iso apu -palvelutoimistoon.

## 7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää tukipalvelujen toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä ja mm. selvittää alihankkijan toiminnan luotettavuuden tilaajavastuulain mukaisesti. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää kohdassa 6.3 ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

## 8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Yritysten tulee itse suorittaa omavalvontaa.

Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjakäytäntöjen, tietosuojan, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. omavalvontasuunnitelmaa, asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Eksote voi tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Eksotelle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Palveluntuottaja osallistuu Eksoten mahdollisesti järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen ja antaa Eksotelle luvan halutessaan tehdä palveluseteli-asiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä.

Palveluseteli-asiakkailla on oikeus myös antaa suoraan Eksotelle palautetta saamastaan palvelusta.

## 9 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Asiakas voi hankkia palvelusetelillä vain palveluseteliin määritettyjä palveluja. Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin palvelusetelin käyttöön oikeuttavasta palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä.

Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan palvelusuunnitelmaan ovat asiakkaan itsensä maksettavia palveluja. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään.

## 10 Laskutus

Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta palveluntuottaja laskuttaa Eksotea jälkikäteen kuukausittain palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja muodostaa laskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta ja merkitsee laskuun palveluportaalista saamansa laskutusviitteen. Portaalista löytyvät ohjeet laskuttamiseen.



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59  
ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Lasku lähetetään osoitteella:

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden  
PL 225  
00026 BASWARE

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

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnot:

1. laskun antamispäivä
2. laskun numero (juokseva tunniste)
3. palvelun luonne, suorituspäivät ja käytetty aika vuorokausina asiakkaittain
4. palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
5. palveluntuottajan nimi ja osoite
6. laskun saajan nimi ja osoite sekä merkintä ” ikääntyneille suunnattu tuettu asuminen”
7. arvonlisäverottomuuden peruste

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset laskut Eksote palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Jos asiakas jättää maksamatta palveluntuottajan laskun omavastuusuuden, huolehtii palveluntuottaja itse maksuneuvotteluista sekä mahdollisesta perinnästä. Eksote ei vastaa asiakkaan mahdollisesti maksamatta jääneistä omavastuusuuksista. Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella Eksoten palveluseteli- yhdyshenkilöltä.

Jos asiakkaan kotikunta on palvelun alkamisen jälkeen muuttanut Eksoten jäsenkuntien ulkopuolelle, ei palvelun tuottaja voi laskuttaa Eksotelta palvelusetelin sisältämää osuutta palvelusta kunnasta poismuuttopäivän jälkeen.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

## 11 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

### 11.1 Palvelusetelin arvo

Eksoten hallitus päättää palvelusetelin arvon. Palveluseteli on tulosidonnainen lukuun ottamatta omaishoitoperheitä. Palvelusetelin arvo perustuu asiakkaan bruttotuloista tehtävään laskelmaan. Bruttotuloina otetaan huomioon jatkuvaluontoiset ansio- ja pääomatulot, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Asumistukea ei oteta tulona huomioon.

**Ikääntyneille suunnatun tuetun asumisen** palvelusetelin arvon määrittäminen tehdään asiakkaan antaman tuloseelvityksen tai muulla tavalla selvitettyjen tulotietojen perusteella.

Setelin arvo määritellään soveltaen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettua asetusta 912/1992. Laskelmassa otetaan huomioon kotitalouden henkilömäärä ja käytettävissä olevat tulot. Lähtökohtana setelin myöntämiselle on se, että asiakkaan palvelutarve on vähintään 35 h/kk.

Tulorajan ylittävä tulo vähentää palvelusetelin täyttä määrää vähennysprosentilla laskettavalla arvolla, joka jaetaan 60:llä. Tämä summa vähennetään setelin vuorokausihinnan enimmäisarvosta.

Palveluseteli ei kohdennu vuokraan, joka jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Koska vuokrataso on Eksoten kunnissa kuitenkin tuntuvasti erilainen, määritellään palvelusetelin enimmäisarvo noudattamalla KELAn eläkkeensaajan asumistuen kuntajakoa ja sen mukaista asumistuen enimmäismäärän suhteellista eroa. III kuntaluokassa etuus on n. 10 % pienempi kuin II kuntaluokassa. Lappeenranta kuuluu KELAn asumistuessa kuntaluokkaan II ja muut Eksoten kunnat kuntaluokkaan III.

Myönnetyn palvelusetelin arvo on Lappeenrannan alueella enintään 50 €/vrk ja muissa kunnissa enintään 45 €/vrk.

Mikäli asiakkaalla on tulonaan ainoastaan takuueläke, myönnetään palveluseteli täysimääräisenä.

Melko paljon apua arjessaan tarvitseville asiakkaille, joiden bruttotulot ovat alle 1000 €/kk, voidaan setelin arvo myöntää harkinnanvaraisena siten, että asiakkaalle jää riittävä käyttövara.

Palveluntuottajalle kuukausittain jälkikäteen laskun perusteella maksettava korvaus vähentää asiakkaan omavastuuosuutta palvelusetelin arvon verran.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Palveluntuottajalle maksetaan asiakkaan läsnäolovuorokausista (niistä vuorokausista, jotka asiakas on ollut palvelujen piirissä).

**Omaishoitajille tilapäiseksi avuksi** tarkoitetun palvelusetelin arvo jakautuu omaishoidon tuen luokitusten mukaan siten, että omaishoidon tukiluokka I kuuluville setelin arvo on 15 €/vrk ja tukiluokkiin II ja III kuuluville 25 €/vrk. Seteli voidaan myöntää enintään 15 vuorokauden ajaksi kerrallaan.

## 11.2 Palveluntuottajan palvelujen hinnoittelu

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat Eksoten määrittämällä ja vertailukelpoisella tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi, mutta palvelun hintoja voi kesken vuotta alentaa.

Jos asiakkaan saama palvelu on edullisempi kuin palvelusetelin arvo, asiakas ei saa setelistä rahaa takaisin, eikä hän voi käyttää jäljelle jäänyttä osuutta muihin palveluihin. Asiakkaan omavastuuosuus muodostuu palvelusetelin arvon ja palvelusetelituottajan palvelun hinnan erotuksesta. Asiakkaalle menevästä laskusta tulee ilmetä palvelusetelien osuus (arvo). Tuetun asumisen palveluseteli kattaa vain asiakkaalle annettuja sosiaali- ja terveyspalveluja ja niiden tukipalveluja, ei vuokraa. Palveluntuottajalle ei makseta matkakorvauksia, vaikka hänellä olisi palvelutuotannossaan useitakin asumisyksiköitä.

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

**LIITE 1**

**LÄÄKELUVAT**

**Laillistetut ammattihenkilöt** suorittavat lääkehoidon perusteet näyttöineen, Kipu-osioista osat 1 ja 2 sekä PKV- osion. Mikäli he työtehtävissään huolehtivat rokotuksista, myös rokotus-osion ja mikäli työtehtävissään toteuttavat suomensisäistä lääkehoitoa, myös lääke- ja nestehoito laskimoon -osio tulee suorittaa näyttöineen.

**Nimikesuojatut ammattihenkilöt** (mm. lähihoitaja, lisäksi sairaanhoidon opiskelija) suorittavat lääkehoidon perusteet -osion näyttöineen, Kipu 1-osion ja PKV- osion, jos ovat työssään tekemisissä PKV- lääkkeiden kanssa

**Lääkehoitoon kouluttamattomat** suorittavat lääkehoidon perusteet -osion näyttöineen ja tarvittaessa PKV- osion

Jos työssään tarvitsee tietoa mielenterveyden ja päihderiippuvuuksien lääkehoidosta, on tämän osion suorittaminen suositeltavaa

**Lääkehoidon perusteet**

Tiedät eri ammattiryhmien roolin potilaan/asiakkaan lääkehoidon toteuttamisessa, seurannassa ja ohjaamisessa

Ymmärrät elimistön vaikutuksen lääkkeisiin ja lääkkeen vaikutuksen elimistöön

Hallitset lääkkeiden säilyttämisen, vaihtamisen ja palauttamisen periaatteet

Osaat toimia aseptisten periaatteiden mukaisesti ja käsitellä lääkkeitä oikein

Ymmärrät lääkehoidon merkityksen ja osaat selvittää potilaan/asiakkaan kokonaislääkityksen

Ymmärrät eri lääkemuotojen erot ja osaat antaa lääkkeet eri antotapojen mukaisesti

Tiedät, kenellä on oikeus antaa lääkeinjektiota ja osaat antaa injektion aseptisesti ja oikealla pistotekniikalla potilas/asiakas huomioiden

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Tunnistat lääkkeettömät infuusionesteet, osaat täyttää infuusioletkun ja vaihtaa lääkkeettömän infuusiopussin  
Ymmärrät lääkkeen ottoajankohdan merkityksen  
Osaat seurata lääkehoidon vaikutusta mahdolliset haitta- ja yhteisvaikutukset huomioiden  
Osaat ohjata potilasta/asiakasta lääkehoitoon liittyvissä asioissa  
Ymmärrät lääkehoidon toteutuksen dokumentoinnin merkityksen ja tiedät, mitkä asiat tulee dokumentoida  
Ymmärrät miten lääkkeen käyttäjän ominaisuudet ja lääkkeen ominaisuudet voivat vaikuttaa lääkehoitoon  
Tunnistat riskilääkkeet ja tiedät, kuinka niitä säilytetään ja käsitellään  
Tiedät kenellä on oikeus rokottaa, kenelle rokotus voidaan antaa ja tiedät kuinka rokottaminen toteutetaan  
Tunnistat anafylaktisen reaktion oireet ja hallitset sen hoidon  
Tiedät, kuinka lääkepoikkeamatilanteissa toimitaan  
Hallitset lääkelaskut

**PKV (pääsääntöisesti keskushermostoon vaikuttavat lääkeaineet) –lupakoulutus**

Tiedät PKV – ja N (huumaavat lääkkeet) – lääkkeiden erot  
Tiedät, kenellä on oikeus toteuttaa PKV – ja N –lääkehoitoa  
Tunnistat PKV – ja N -lääkkeet  
Tunnet punaisen kolmion merkityksen ja tarkoituksen  
Osaat säilyttää oikein ja seurata PKV – ja N –lääkkeiden kulutusta  
Tiedät, kuinka tarpeettomat ja vanhentuneet PKV – ja N- lääkkeet hävitetään  
Osaat ehkäistä PKV – ja N -lääkkeiden väärinkäyttöä ja osaat ohjata lääkkeiden käytössä  
Tunnet bentsodiatsepiinit ja bentsodiatsepiiniagonistit sekä niiden käyttöaiheet  
Tiedät haitat ja yhteisvaikutukset  
Tunnistat bentsodiatsepiinimyrkytyksen oireet  
Tunnistat vieroitusoireet ja lääkityksen lopettamisen periaatteet  
Tiedät, kuinka bentsodiatsepiineja käytetään iäkkäillä  
Tunnet lääke muodot, antoreitit ja oikean annostelun  
Tunnet hydroksitsiinin käyttöaiheet, haittavaikutukset ja yhteisvaikutukset sekä hallitset potilasohjauksen  
Tunnet opioidit ja niiden käyttöaiheet  
Tunnet haittavaikutukset, antagonistit ja vieroitusoireet  
Erotat heikot, keskivahvat ja vahvat opioidit  
Ymmärrät potilaan iän ja muiden sairauksien vaikutukset lääkehoitoon  
Hallitset kipulaastareiden käsittelyn ja käytön  
Tunnistat amfetamiinijohdokset ja niiden käyttöaiheet

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Tunnet ominaisuudet ja haitat

**Rokotuslupa**

Tiedät kenellä on oikeus rokottaa  
Tunnet kansallisen rokotusohjelman tavoitteet ja toteutuksen  
Tunnet kansallisen rokotusohjelmaan kuuluvat rokotteet ja niillä ehkäistävät taudit  
Tunnet eri rokotetyypit ja mitkä rokotteet kuuluvat niihin  
Tiedät yleisimmät rokotteisiin sisältyvät tehosteaineet ja säilytysaineet  
Osaat säilyttää rokotteita oikein  
Osaat antaa rokotettavalle tai hänen vanhemmilleen oikeaa tietoa rokottamisesta, rokottamisen syystä ja sen mahdollisista haittavaikutuksista  
Hallitset rokottamisen prosessina asiakkaan tietojen selvityksestä asiakkaan poistumiseen  
Tunnet rokottamisen vasta-aiheet  
Osaat huomioida erityisryhmät (lääketieteelliset riskiryhmät sekä maahanmuuttajat ja turvapaikanhakijat) rokotusta antaessasi  
Tunnet rokotereitit sekä eri rokotetyyppien ja ikäryhmien pistopaikat  
Hallitset rokottamisen aseptiikan turvallisuus huomioiden  
Osaat kirjata rokottamisen ja tunnet kirjaamisessa käytettävät lyhenteet  
Tunnet rokotusten haittavaikutukset ja niiden ilmenemisen sekä tiedät milloin rokotusta ei voida antaa  
Tunnet anafylaksian oireet ja osaat hoitaa sen ohjeiden mukaisesti  
Tiedät milloin ja miten haittavaikutusepäilystä ja vaaratapahtumasta tehdään ilmoitus

**Kivun lääkehoito, osa 1**

Tunnistat eri kivun tyyppit ja syyt  
Tunnistat kivun aistimisen eri vaiheet  
Osaat selvittää ja arvioida potilaan kokemaa kipua  
Tunnet kipumittarit ja osaat valita mittarin yhdessä potilaan kanssa  
Tunnet yleisimmät kipulääkkeet, niiden vaikutusmekanismit ja haitat  
Tunnistat opioideihin kuuluvat lääkkeet, tunnet käyttöaiheet, mahdolliset haittavaikutukset ja tunnistat mahdolliset väärinkäytökset  
Tunnet neuropaattisen kivun lääkehoidon ja osaat sen erityispiirteet

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Tunnistat haasteelliset potilasryhmät ja tiedät heidän lääkehoidon erityispiirteet  
Tunnistat riskilääkkeet  
Osaat ohjata ja neuvoa potilasta kipulääkkeiden käytössä  
Osaat seurata kipulääkkeen tehoa  
Tunnistat kivun lääkehoidon mahdolliset haitat

**Kivun lääkehoito, osa 2**

Tunnistat eri kivun tyypit (sisäelinkipu, hermovauriokipu, sympatikus – välitteinen kipu ja idiopaattinen kipu)  
Tunnistat kudonsvauriokivun eri vaiheet  
Osaat selvittää kivun sijainnin, voimakkuuden, luonteen ja esiintyvyyden  
Tunnistat leikkausta edeltävän, leikkauksen aikaisen ja leikkauksen jälkeisen kivun hoidon erot  
Hallitset kivun hoidon kirjaamisen  
Osaat toimenpiteen jälkeisen lyhytkestoisen kivun hoidon periaatteet  
Osaat kroonisen kivun hoidon periaatteet  
Tunnistat serotoniinioreyhtymän ja sille altistavat tekijät  
Tunnistat syöpäkivun syyt, toteutuksen periaatteet ja eri hoitokeinot  
Tunnet lääkeannostelijan käytön periaatteet, hyödyt ja mahdolliset haitat, lääkeannostelijassa käytettävät lääkkeet sekä läpilyöntikivun hoidon  
Tunnet spinaalipuudutuksen käyttöaiheet ja käytettävät lääkeaineet  
Tunnet epiduraalipuudutuksen käyttöaineet ja toteutuksen, epiduraalikatettrin hoidon, käytettävät lääkkeet ja mahdolliset riskit  
Osaat veren hyytymiseen vaikuttavien lääkeaineiden käytön leikkauksen yhteydessä  
Tunnet syvän laskimotukoksen riskitekijät ja tiedät kuinka tukoksia ehkäistään  
Tunnet paikallisen puudutusaineinfusion käyttöaiheet ja käytön  
Tunnet pintapuudutuksen, femoralispuudutuksen, johto- ja infiltraatiopuudutuksen ja kestoplexuspuudutuksen käyttöaiheet, mekanismin ja käytettävät lääkeaineet

**Lääke- ja nestehoito laskimoon**

Hallitset laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon vastuut ja velvollisuudet  
Tunnet laskimoon annettavat lääkeaineet ja –nesteet  
Tunnet laskimoon annettavien lääkeaineiden käyttöaiheet, annosmuodot ja annokset

**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59 ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Tunnistat lääkeaineet ja –nesteet, tunnet pakkausmerkinnät ja pakkausmuodot  
Osaat säilyttää lääkeaineita ja –nesteitä oikein  
Tunnistat laskimoon annettavan lääkehoidon ja nesteytyksen riskit ja osaat toimia oikein lääkepoikkeamatilanteessa  
Tunnet antidootit (vastaläkkeet) ja niiden antomuodot  
Tunnet riskitilanteet ja osaat toimia niiden mukaisesti  
Osaat ehkäistä kanylointiin liittyvät infektiot  
Tunnistat anafylaktisen reaktion, yleisimmät aiheuttajat ja osaat hoitaa reaktion  
Osaat ehkäistä pisto- ja viiltotapahtumia ja toimia sen mukaisesti  
Hallitset aseptisen toiminnan periaatteet  
Tunnistat laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon välineet ja osaat käyttää niitä  
Osaat käsitellä laskimoon annettavia lääkeaineita, laimentaa lääkkeen ja toteuttaa lääkelisäyksen  
Tunnet erilaiset laskimokanyylit, osaat valmistautua kanylointiin ja täyttää infuusioletkuston  
Osaat kanyloida oikeaoppisesti ja turvallisesti  
Tiedät, milloin käytetään keskuslaskimokatetria  
Tiedät, kuinka toimitaan keskuslaskimokatetrin laitossa avustettaessa  
Tunnet laskimoportin käytön, osaat aloittaa ja lopettaa infuusion  
Hallitset keskuslaskimokatetrin hoidon periaatteet  
Tiedät, kuka voi poistaa keskuslaskimokatetrin ja tunnet katetrin poiston periaatteet  
Tunnet keskuslaskimokatetrin käytön komplikaatiot ja osaat toimia niiden mukaisesti  
Osaat seurata potilasta laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon aikana ja hallitset kirjaamisen käytännöt  
Hallitset laskimoon annettavan lääke- ja nestehoidon laskut

**Mielenterveyden häiriöiden ja päihderiippuvuuksien lääkehoito**

Tunnet masennuksen oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet  
Tunnistat kaksisuuntaisen mielialahäiriön oireet ja sairauden eri jaksot sekä tunnet jaksojen lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet  
Tunnet psykoosin oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet, pitkävaikutteisen injektio- ja lääkehoidon lopettamisen periaatteet  
Tunnistat ahdistuneisuus- ja pelko-oireisiin kuuluvat diagnoosit, niiden oireet, lääkehoidon periaatteet ja tavoitteet



**Yleinen osa**

Hyväksytty: 31.5.2017 EKSTPHAL § 97, 20.3.2019 EKSTPHAL § 59  
ja 23.10.2019 EKSTPHAL § 209

**Tuetun asumisen palveluseteli**

**Palvelukohtainen osa**

Hyväksytty: Hoivan johtoryhmä 29.8.2016  
Hoivan johtoryhmä 20.8.2018 ja 8.10.2018

Erotat lyhytkestoisen ja pitkäkestoisen unettomuuden, tunnet lääkehoidon ja lääkehoidon lopettamisen periaatteet  
Tunnet laihuushäiriön ja ahmimishäiriön erityispiirteet ja niiden hoidon  
Tunnistat epävakaan persoonallisuuden oireet ja hoidon  
Hallitset opioidivieroitushoidon ja –korvaushoidon periaatteet  
Tunnet opioidimyrkytyksen oireet ja hoidon  
Tunnet kannabiksen käyttöön liittyvät komplikaatiot  
Tunnet stimulanttien käyttötavat, stimulanttien käytön aiheuttaman psykoosin ja myrkytyksen oireet ja hoidon sekä vieroituksen periaatteet  
Tunnet hallusinogeenien käytön oireet ja hoidon  
Osaat alkoholimyrkytyksen, alkoholin vieroitusoireiden ja alkoholiriippuvuuden lääkehoidon  
Tunnet sekakäytön oireet ja hoidon periaatteet  
Osaat keskeisimmät mielenterveyden häiriöiden lääkehoidossa käytettävät lääkeaineet sekä niiden haitta- ja yhteisvaikutukset  
Masennuslääkkeet ja niiden käyttöaiheet  
Serotoniinioireyhtymän aiheuttajat, oireet ja hoito  
Mielentasaajat ja niiden vaikutukset  
Litiumhoidon aloitus ja seuranta, litiummyrkytyksen hoito ja potilasohjaus  
Epilepsialääkkeiden käyttö mielentasaajina  
Perinteiset ja uudet psykoosilääkkeet  
Psykoosilääkkeiden haittavaikutukset, niiden ehkäisy ja hoito  
Malignin neuroleptioireyhtymän tunnistaminen ja hoito  
Klotsapiinihoidon toteutus ja seuranta  
Ahdistuslääkkeet, niiden vaikutukset, haittavaikutukset ja mahdolliset yhteisvaikutukset  
Bentsodiatsepiini- ja buspironihoidon erityispiirteet  
Unilääkkeet ja muut unilääkkeinä käytettävät lääkeaineet, niiden vaikutukset, haittavaikutukset ja mahdolliset yhteisvaikutukset