

Kotihoidon palveluseteli käsikirja

1.12.2021

© Espoon kaupunki 2022

Sisällysluettelo

Kotihoidon palveluseteli käsikirja	0
1 Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus	3
2 Keskeiset määritelmät	3
2.1 Espoo	3
2.2 Asiakas	4
2.3 Palveluseteli	4
2.4 Palvelusetelituottaja	4
2.5 Omavastuu	4
2.6 Enimmäishinta	4
2.7 Lisäpalvelut	5
2.8 Palvelusetelijärjestelmä	5
3 Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut	5
3.1 Espoo vastaa palvelujen järjestämisestä	5
3.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta	6
3.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan	6
4 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset	7
5 Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluseteli ja sen tavoitteet	8
5.1 Kotipalvelu	9
5.2 Kotisairaanhoido	9
5.3 Tilapäinen kotihoito	9
5.4 Säännöllinen kotihoito	9
5.5 Palvelunsisältö	11
6 Palvelujen hinnoittelu	12
6.1 Palvelusetelin arvo	12
6.2 Hinnoittelun periaatteet	13
6.3 Hintojen muutokset	14
7 Palvelusetelituottajan soveltuvuus	15
7.1 Yleiset ehdot	15
7.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle	16
7.3 Muut vaatimukset	18

1.12.2021

8	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito	18
8.1	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	18
8.2	Palveluntarjoajalta vaadittavat liitteet	18
8.3	Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito	20
9	Palvelun laatu	21
9.1	Palveluntuotanto poikkeustilanteissa	22
10	Palvelusetelituottajana toimiminen	23
10.1	Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö	23
10.2	Asiakkaan toimintakyvyn arviointi	23
10.3	Toteutettujen palvelujen kirjaaminen.....	25
10.4	Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito.....	27
10.5	Rekisterinpito	27
10.6	Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt.....	29
10.7	Tietoturvaloukkaukset	29
10.8	Palvelun päättymisen.....	30
10.9	Lisäpalvelujen asiakastiedot	30
10.10	Taloushallinto	30
10.11	Palautteet ja reklamaatiot.....	31
10.12	Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen	33
11	Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta	34
12	Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus	36
	LIITTEET	37

1.12.2021

1 **Palvelusetelin käsikirjan rooli ja sitovuus**

Palvelusetelin käsikirja ja sen alaiset liitteet koskevat hyväksytyt Palvelusetelituottajan Asiakkaille ja Espoon kaupungille toimittamia Palveluita. Palvelusetelitoimittaja sitoutuu käsikirjaan ilmoittautuessaan palvelusetelitoimittajaksi. Käsikirja koostuu kolmesta osasta:

Kuvaus Espoon Palvelusetelitoiminnan yleisistä periaatteista.

Kuvaus Palvelusetelin alaisesta palveluntuotannosta sekä Palvelusetelituottajaan kohdistuvista palvelukohtaisista vaatimuksista esimerkiksi palvelun sisällön osalta.

Liitteissä esitellään kaupungin yleiset ehdot liittyen muun muassa tietosuojavaatimuksiin ja käytössä oleviin järjestelmiin.

Käsikirjassa Espoon kaupunki asettaa Palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut edellytykset palveluntarjoajien hyväksymiselle. Käsikirjassa määritellään mm. Palvelusetelituottajan soveltuvuuteen, tuotettavien palvelujen sisältöön ja palveluntarjoajilta edellytettäviin toimintamalleihin liittyvät asiat. Palveluseteliin perustuvassa palveluntuotannossa noudatetaan ensisijaisesti käsikirjaa. Siltä osin kuin tässä käsikirjassa tai sen liitteissä ei nimenomaisesti ole toisin sovittu, noudatetaan Julkisten hankintojen yleisiä sopimusehtoja palveluhankinnoissa (Huhtikuu 2017 / päivitysversio).

Espoon kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tähän käsikirjaan myös sen julkaisemisen jälkeen. Espoon kaupunki antaa Palvelusetelituottajalle kohtuullisen ajan muuttaa toimintaansa käsikirjan muutosten mukaiseksi.

Espoon kaupunki ilmoittaa muutoksista kirjallisesti Palvelusetelituottajalle välittömästi niiden tekemisen jälkeen. Mikäli Palvelusetelituottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneeseen käsikirjan sisältöön, sen tulee ilmoittaa siitä Espoolle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen tiedoksiannon ajankohdasta. Mikäli Palvelusetelituottaja ei toimita Espoon kaupungille edellä mainittua ilmoitusta, Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan muuttunutta käsikirjaa muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

2 **Keskeiset määritelmät**

2.1 **Espoo**

Espoolla tarkoitetaan palvelun tilaajaa ja Palvelusetelin myöntäjää, Espoon kaupunkia, jäljempänä "Espoo".

1.12.2021

2.2 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle Espoo on myöntänyt Palvelusetelin. Sopimussuhde palvelun tuottamisesta muodostuu Palvelusetelituottajan ja Asiakkaan välille

2.3 Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan Espoon määriteltyihin palveluihin oikeutetulle Asiakkaalleen myöntämää **sitoumusta**. Sitoumuksen mukaisesti Espoo korvaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle Palvelusetelin sallimissa rajoissa antaman palvelun **Palvelusetelin arvon** mukaisesti.

Palvelusetelillä palvelusetelituottaja tuottaa ennalta määritellyt Asiakkaan tarpeen mukaiset palvelukokonaisuudet.

Palvelusetelin arvo on Espoon maksama osuus palvelun hinnasta. Palvelusetelin arvo on Espoon päätösvaltaisen lautakunnan kulloinkin voimassa olevan päätöksen mukainen.

Palveluseteli on voimassa pääsääntöisesti neljä (4) kuukautta sen myöntämisestä. Palvelusetelin täsmällinen voimassaoloaika ilmoitetaan kussakin Palvelusetelissä erikseen.

2.4 Palvelusetelituottaja

Palvelusetelituottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntarjoajaa, joka täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011), terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) sekä tässä käsikirjassa asetetut vaatimukset ja joka on hyväksytty Espoon toimesta Palvelusetelituottajaksi. Palvelusetelituottajasta käytetään termiä palveluntarjoaja ennen hyväksyntää Palvelusetelituottajaksi

2.5 Omavastuu

Omavastuulla tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen Palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota Espoon myöntämän Palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää Asiakkaan maksettavaksi. Palvelusetelituottaja laskuttaa Omavastuun Asiakkaalta.

2.6 Enimmäishinta

Enimmäishinta on Espoon asettama suurin hyväksyttävä Palvelusetelillä tuotettavan palvelun kokonaishinta, jota Palvelusetelitoimittaja ei saa omassa hinnoittelussaan ylittää. Enimmäishinnat on listattu osana Palvelusetelin käsikirjaa.

1.12.2021

2.7 Lisäpalvelut

Lisäpalveluilla tarkoitetaan Palveluseteliin kuulumattomia palveluita, jotka Asiakas hankkii omaehtoisesti, ja myös maksaa ne itse. Asiakkaalle on Palvelusetelituottajan toimesta kaikissa tilanteissa selkokielisesti kerrottava mahdollisuus käyttää julkisesti rahoitettuja palveluja (=Palvelusetelin kattama osuus) ja Palvelusetelituottajan tarjoaman lisäpalvelun suhde julkisesti rahoitettuihin palveluihin.

2.8 Palvelusetelijärjestelmä

Palvelusetelijärjestelmällä tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla Espoo hallinnoi mm. Palvelusetelituottajaksi hakeutumista, Palveluseteleiden myöntämistä ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä Palvelusetelituottajille. Tällä hetkellä käytössä on Kuntien Tiera Oy:n ja Espoon hallinnoima PSOP-järjestelmä.

3 Palvelusetelitoimintamalli ja vastuut

Palveluseteliä käytettäessä noudatetaan seuraavia periaatteita. Nämä muodostavat ns. Palvelusetelitoimintamallin, johon Espoo, Asiakas ja Palvelusetelituottaja sitoutuvat.

3.1 Espoo vastaa palvelujen järjestämisestä

Espoo...

- laatii käsikirjan, julkaisee sen ja ylläpitää sitä toimintaympäristön muuttuessa
- hyväksyy kelpolliset Palvelusetelituottajat
- maksaa Palvelusetelituottajille niiden tuottamista palveluista enintään Asiakkaalle myönnetyn Palvelusetelin arvon verran
- valvoo Palvelusetelituottajia ja tarvittaessa peruuttaa hyväksynnän
- arvioi soveltuuko Palveluseteli Asiakkaan tarpeen toteuttamiseen
- myöntää Asiakkaalle Palvelusetelin, mutta ei osoita Asiakkaita Palvelusetelituottajalle
- ylläpitää luetteloa hyväksytyistä Palvelusetelituottajista
- informoi/opastaa Asiakasta Palvelusetelin käyttämiseen liittyvissä asioissa

Espoo päättää milloin kuntalainen on oikeutettu vastaanottamaan Palvelusetelin. Hallintolain (434/2003) mukaisesti (27 ja 28 §) Espoon puolesta Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla palvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa Palvelusetelituottajalla. Palvelusetelin

1.12.2021

myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa Palvelusetelituottajassa tai Palvelusetelituottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske Palvelusetelituottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä

3.2 Palvelusetelituottaja vastaa palvelutuotannosta

Palvelusetelituottaja...

- hakeutuu palvelusetelituottajaksi toimittamalla tarpeelliset selvitykset ja sitä kautta sitoutuu käsikirjan vaatimuksiin
- hinnoittelee palvelunsa Espoon asettaman Enimmäishinnan mukaisesti
- ylläpitää ajantasaista tietoa palveluistaan (laatu ja saatavuus) Espoon osoittamassa Palvelusetelijärjestelmässä
- sopii palvelusta Asiakkaan kanssa
- toteuttaa Asiakkaan tarpeen mukaisen palvelun Palvelusetelille määritellyissä rajoissa
- tekee asiakassuhteeseen liittyvät merkinnät suojatulla tietoliikenneyhteydellä annetun palvelun lainsäädännön, viranomaisten ohjeistusten ja Espoon ohjeiden mukaisesti.
- saa Espoolta maksun Asiakkaan Palvelusetelin arvoa vastaavasta osuudesta
- laskuttaa Palvelusetelijärjestelmässä ilmoittamansa hinnan ja Espoon maksaman setelin arvon välisen erotuksen Asiakkaalta Omavastuuosuutena
- lopettaa halutessaan palvelujen tuottamisen ilmoittamalla siitä Espoolle

Palvelusetelituottajia koskevia toimintamalleja kuvataan tarkemmin käsikirjan palvelukohtaisessa osassa.

3.3 Asiakas valitsee Palvelusetelituottajan

Asiakas...

- toimii Espoon ohjeiden mukaisesti hakiessaan palvelun piiriin
- saa Espoolta Palvelusetelin (mikäli edellytykset täyttyvät)
- perehtyy Espoon ohjeistukseen Palvelusetelin käytön osalta

1.12.2021

- valitsee Palvelusetelituottajan voimassa olevan listauksen pohjalta
- vaihtaa halutessaan Palvelusetelituottajaa
- maksaa Palvelusetelituottajalle Omavastuuosuutena Palvelusetelituottajan tarjoaman palvelun hinnan ja Espoon myöntämän Palvelusetelin arvon välisen erotuksen
- antaa palautetta palvelusta
- Palvelusetelituottajarekisteri on nähtävissä Palvelusetelijärjestelmässä (palvelusetelilain 4 §:n 3 momentissa tarkoitettu luettelo).

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat Palvelusetelituottaja ja Asiakas. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan välisen sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Espooseen, joka ei ole ko. sopimuksen osapuoli.

4 Palvelusetelituottajaa koskevat yleiset vaatimukset

Palvelusetelituottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän käsikirjan mukaisen palvelun toteuttamisessa.

Palvelusetelituottajaksi ei voida hyväksyä hakijaa:

- Joka on konkurssissa tai purettavana tai keskeyttänyt liiketoimintansa taikka jonka velkoja on vahvistetulla akordilla, saneerausohjelmalla tai muussa vastaavassa lainsäädäntöön perustuvassa menettelyssä järjestelty;
- Jonka konkurssiin asettaminen tai purkaminen taikka muu 1 kohdassa tarkoitettu menettely on vireillä;
- Joka on saanut ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta lainvoimaisen tuomion;
- Joka on ammattitoiminnassaan syyllistynyt vakavaan virheeseen, joka voidaan näyttää toteen;
- Joka on laiminlyönyt velvollisuutensa maksaa Suomen tai sijoittautumisensa veroja tai sosiaaliturvamaksuja

Palvelusetelituottajaksi hyväksymisen edellytyksenä on, että palveluntarjoaja on:

- merkitty ennakkoperintärekisteriin,

1.12.2021

- merkitty työnantajarekisteriin, tai voi toimittaa perusteet rekisteröimättömyyden syistä.
- rekisteröitynyt kaupparekisteriin. Palvelusetelituottajaksi ei hyväksytä elinkeinonharjoittajaa tai yritystä, jonka yhtiömies taikka hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja taikka muussa siihen rinnastettavassa asemassa oleva henkilö on määrätty liiketoimintakieltoon. Jos Palvelusetelituottaja ei ole rekisteröitynyt kaupparekisteriin, on toimitettava perusteet rekisteröimättömyyden syistä. Todistus ei saa olla kolmea kuukautta vanhempi.
- tehnyt sopimuksen työterveyshuollon järjestämisestä (voimassa oleva).
- hankkinut tässä käsikirjassa kuvattua toimintaa koskevan vastuuvakuutuksen, joka korvaa ainakin sekä Espoolle että Asiakkaalle aiheutettuja välittömiä henkilö- ja esinevahinkoja. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän tulee olla vähintään yksi (1) miljoona euroa yhdessä vahinkotapahtumassa. Vastuuvakuutuksen tulee olla voimassa niin kauan kuin Palvelusetelituottaja tuottaa käsikirjan mukaista palvelua. Mikäli vastuuvakuutus ei kata täysimääräisesti aiheutuneita välittömiä vahinkoja, vastaa Palvelusetelituottaja vahingoista ylimenevältä osalta.
- huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- huolehtinut eläkevakuutusmaksujen maksamisesta. Palvelusetelituottaja voidaan kuitenkin hyväksyä, jos maksujen laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä tai laiminlyötyjen maksujen osalta on maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma.
- työnantajana noudattanut työsuhteissa työehtosopimusta tai pystyy muuten selvittämään keskeiset työehdot.
- noudattanut hyvän tavan mukaista palvelun markkinointia ja täyttää kuluttajasuojalain (38/1978) vaatimukset.
- noudattanut sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja -ohjeita.

5 Säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluseteli ja sen tavoitteet

Espoon kotihoidon palveluseteli on yksi mahdollinen Espoon kotihoidon palveluiden järjestämisen tapa. Kotihoidon palveluseteli perustuu lakiin sosiaali- ja

1.12.2021

terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) jonka tavoitteena on lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta ja edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain (2014/1301) 19 §:n tarkoittaman kotipalvelun ja terveydenhuoltolain 25 §:n tarkoittaman kotisairaanhoidon.

5.1 Kotipalvelu

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä avustamista (sosiaalihuoltolaki 19 §, sosiaalihuoltoasetus 9 §). Kotipalvelu sisältää päivittäisestä hygieniasta, pukeutumisesta ja riittävästä ravinnonsaannista huolehtimista. Kotipalvelua annetaan täysi-ikäisille henkilöille.

5.2 Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoidolla tarkoitetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista säännöllistä asiakkaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa monialaisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua (terveydenhuoltolaki 25 §). Kotisairaanhoido kohdistuu henkilöille, jotka eivät kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja ja/tai yksityisten palveluntuottajien tuottamia terveydenhuollon palveluita.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Kotihoito voi olla tilapäistä tai säännöllistä. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti vanhuksia ja vammaisia, pitkäaikaissairaita sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua.

5.3 Tilapäinen kotihoito

Tilapäinen kotihoito on tarkoitettu asiakkaalle, jolla on alentunut toimintakyky sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn perusteella, ja palvelun tarve on korkeintaan kolme kuukautta. Tämän jälkeen tehdään tarvittaessa uusi palvelutarpeen arviointi ja / tai toimintakykyarvio asiakkaan tilasta.

5.4 Säännöllinen kotihoito

Säännöllinen kotihoito tukee asiakkaita, jotka eivät pärjää arkielämässä omassa kodissaan itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujen turvin. Kotihoito tukee omassa kodissa asumista neuvonnan, ohjauksen, hoidon sekä kuntoutuksen avulla.

Kotihoidon palveluja myönnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämien myöntämisen perusteiden mukaisesti. Nestori arvioi asiakkaan palvelutarpeen.

1.12.2021

Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan asiakkaan tilanteen kiireellisyyden mukaan joko välittömästi tai viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Henkilön toimintakyky arvioidaan monipuolisesti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa haastattelemalla sekä havainnoimalla asuinympäristöä. Toimintakyvyn arvioinnissa huomioidaan olemassa olevat voimavarat ja se, miten henkilö selviytyy päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Kokonaisarvioinnissa kiinnitetään huomiota henkilön fyysiseen arjen toimintakykyyn, psykososiaaliseen hyvinvointiin ja asuinympäristön toimintakyvylle asettamiin esteisiin sekä taloudellisiin mahdollisuuksiin, läheisten osallistumis- mahdollisuuksiin ja vapaaehtoistoimintaan.

Palveluntarpeen arvioinnin apuna käytetään useita luotettavia toimintakykyä ja hoidon tarvetta kuvaavia mittareita. Keskeisenä mittarina käytetään RAI-mittaristoa, joka antaa tietoa asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä selviytymisestä päivittäisistä tehtävistä hänen omassa elinympäristössään.

Palvelusetelivaihtoehto soveltuu asiakkaille, jotka täyttävät kotihoidon asiakkuuden kriteerit, sekä:

- joilla on kykyä itsenäisesti valita palveluntuottaja
- joilla on omaisia, jotka auttavat palvelujen koordinoimisessa.
- joiden hoidon tarve on vielä vähäinen ja terveydentila on vakaa.
- jotka tarvitsevat selkeästi määräaikaista apua
- jotka hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi hyötyvät pienestä hoitoringistä, kuten muistisairaat, mielenterveysasiakkaat ja asiakkaat, joilla on erityistarpeita esim. palvelu omalla äidinkielellä.
- jotka ovat omaishoidon tuen piirissä ja joilla vähäinen ulkopuolinen avuntarve.
- jotka asuvat yksityisissä palvelutaloissa, joissa on palveluseteli mahdollisuus.

Palveluseteli ei sovellu asiakkaille,

- joiden hoito edellyttää tiivistä moniammatillista verkostoyhteistyötä, kuten asiakkaat, joilla on jokin etenevä pitkäaikaissairaus, sekä asiakkaat, joiden terveydentila on hyvin epävakaa ja jotka tarvitsevat kotihoidon lääkärin seurantaa.
- jotka ovat toimeentulotuen piirissä (ei ole varaa maksaa omavastuuosuutta).
- joilla on tarve alle 30 min käynneille (pois lukien palvelutalojen asiakkaat) tai useita käyntejä viikonloppuisin.

Kotihoidon palveluseteli ei ole asiakkaalle subjektiivinen oikeus. Kunnan työntekijän on varmistettava, että palveluseteli on asiakkaan kohdalla toimiva ja asiakkaan kykyjä vastaava vaihtoehto.

1.12.2021

5.5 Palvelunsisältö

Palveluntuottajat tuottavat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palveluja (kts. määritelmät). Palveluntuottajan tuottaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tässä sääntökirjassa määriteltyjen ehtojen mukaista.

Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelut kuntouttavalla työotteella tukien asiakkaiden mahdollisimman omatoimista selviytymistä kotona. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja tukiverkostot. Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on kotihoitoa toteuttaessaan taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa.

Palveluntuottajan asiakkaalle tuottama palvelu perustuu tähän käsikirjaan, asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä asiakkaan saamaan palveluseteliin.

Kotihoidossa asiakkaan sairaanhoidollisesta toteuttamisesta vastaa kotihoidon lääkäri, terveysaseman lääkäri tai muu lääkäri. Kokonaisvastuu palvelusetelillä tuotetusta sairaanhoidosta on aina palveluntuottajan sairaanhoitajalla tai terveydenhoitajalla, joka toimii lääkäriltä saatujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Palveluntuottajan vastaa hoidon aikana asiakkaan luvalla riittävien tietojen siirtymisestä asiakkaan mukana sosiaali- ja terveydenhuollon eri yksiköiden välillä. Kotihoidon lääkäripalvelut sisältyvät palvelusetelillä tuotettavan kotihoidon palveluun, kotihoidon lääkäripalveluiden kriteereiden mukaisesti.

Kotihoidon lääkärin seurantakäynti: Palveluntuottajan edustaja huolehtii kotihoidon lääkärin seurantakäyntiin liittyvistä valmisteluista ja asiakkaan vastuuhoidaja tai sairaanhoitaja on mukana kotikäynnillä.

Valmistautuminen lääkärin seurantakäyntiin:

- Sh/th/vastuuhoidaja perehtyy asiakkaan lääketieteellistä selvittelyä tai hoidon muutoksia vaativiin hoidollisiin tarpeisiin hyödyntäen RAI-arviointia.
- Sh/ vastuuhoidaja selvittää lausuntotarpeiden (esim. hoitotuki ja edunvalvonnan tarve)
- Hoitoon osallistuvaa omaisia informoidaan etukäteen lääkärin käynnistä ja asiakkaan luvalla mahdollistetaan osallistuminen määräaikaistarkistukseen.
- Ajantasaiset seurannat lääkärin nähtäville (RR, paino/MNA, MMSE, GDS15 ja erikseen sovitut muut mittarit)
- Ajantasainen lääkelista tulostetaan lääkärin nähtäville

1.12.2021

- Ajantasaiseen RAI-arviointiin perustuva hoitotyön väliarviointi esitellään lääkärille kotikäynnillä. Käsitellään sen pohjalta ja muutoin esiin nousevat muutokset asiakkaan voinnissa ja suunnitellaan yhdessä lääketieteellisen selvittelyn tarpeet

Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna lääkehoitosuunnitelma, jonka on allekirjoittanut lääkäri. Asiakkaan lääkehoitoa toteutetaan palveluntuottajan lääkehoitosuunnitelman mukaan sekä asiakkaan lääkehoidon tarve kuvataan hoito- ja palvelusuunnitelmassa, jonka mukaisesti palveluntuottaja järjestää lääkehoidon. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkehoidon toteuttamisesta seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Jos asiakkaalla on enemmän kuin kaksi säännöllisessä käytössä olevaa lääkettä, ensisijainen tapa toteuttaa lääkkeiden annosjakelu on koneellinen annosjakelu. Koneellisen annosjakelun käyttäminen on perusteltua lääketurvallisuudella.
- Jos asiakkaalla on lääkkeiden annosjakelun tarve, kunta suunnittelee palvelusetelin hoito- ja palvelusuunnitelmaan apteekin annosjakelua 2 tuntia kuukaudessa. Palveluntuottaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa annosjakelusopimuksen apteekkiin ja palveluntuottaja maksaa annosjakelun kustannukset.
- Asiakkaalle ei saa tulla lisäkustannuksia annosjakelusta. Asiakas maksaa itse apteekkiin lääkekustannukset. Asiakas maksaa annosjakelusta palvelusetelin omavastuusuudessaan, koska palvelusetelin palvelutunteihin lisätään tuo 2 h/kk lääkehoitoa. Näin palveluntuottaja saa korvauksen apteekin annosjakeluun liittyvistä kustannuksista.
- Palveluntuottajan osalta kokonaisvastuu lääkehoidosta on palveluntuottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla

Muut kuin hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset näytteenotot eivät sisälly kotihoidon palveluun. Tukipalvelut: esim. turva- ja ateriapalvelut järjestetään nykyisten toimintamallien mukaisesti; ts. jos asiakas täyttää asiakkuuden kriteerit, niin palvelut järjestetään Espoon toimesta. Mikäli palveluntuottajalla on omia turva- tai ateriapalveluita, ei niihin myönnetä palveluseteliä.

Asiakkaalle maksuttomat hoitotarvikkeet: palveluntuottaja huolehtii/tukee, että asiakas/puolesta-asioija tilaa tarvittavat hoitotarvikkeet Espoon ohjeistuksen mukaisesti.

6 Palvelujen hinnoittelu

6.1 Palvelusetelin arvo

Tilapäisen kotihoidon palveluseteli on kiinteäarvoinen, joten sen arvo on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 27 euroa/tunti

1.12.2021

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Palvelusetelin arvo riippuu kotitalouden koosta ja tuloista. Tulorajoina käytetään asiakasmaksuasetuksen (912/1992) 3§ mukaisia kotona annettavan palvelun tulorajoja (€/kk). Tulorajat ovat työeläkeindeksiin sidotut. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo voi olla 7-34 euroa/tunti.

Espoo ei peri asiakkaalta asiakasmaksua, vaan asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelunhinnan ja palvelusetelin välisen erotuksen (=omavastuuosuus). Asiakkaan palveluntuottajalle maksama omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa. Palvelusetelin arvo on sama kaikkina viikonpäivinä ja kellonaikoina. Palvelusetelin arvosta päättää Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntarjoajalta myös muita kuin Palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntarjoajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä tai ruuan valmistusta. Jos asiakas ostaa omalla rahallaan palveluntuottajalta lisäpalveluita, sovelletaan siihen kuluttajansuojalakiä.

Palveluntuottaja tulee tehdä asiakkaan kanssa kirjallinen sopimus (liite 1), jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa tulee selkeästi kuvata tilattavat lisäpalvelut sekä niiden hinnoittelu sekä raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta. Sopimuksessa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet sekä palvelun irtisanomisaika. Palvelusopimus tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa.

6.2 Hinnoittelun periaatteet

Palveluntuottaja ilmoittaa ja ylläpitää hinnastoaan PSOP-järjestelmässä. Hinnat ilmoitetaan alla olevan tuotteistuksen mukaisina tuntihintoina.

- Arkisin klo 7-18
- Arkisin klo 18-22
- Arkisin klo 22-07
- Lauantaisin klo 7-18
- Lauantaisin klo 18-22
- Lauantaisin klo 22-07
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 7-18

1.12.2021

- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 18-22
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä klo 22-07

Hinnat sisältävät välittömän asiakastyön sekä palvelujen tuottamiseen liittyvän välillisen työn (esim. matkat, asiakasyhteenvetojen kirjaaminen, hallinnolliset työt). Hinnat sisältävät myös kaikki työntekijän tarvitsemat välineet ja hygieniatuotteet (esim. työntekijän henkilökohtaiset suojaimet). Hinnat ovat arvonlisäverottomia eivätkä oikeuta kotitalousvähennykseen. Palveluntarjoajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta muita maksuja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen tuottamisesta Omavastuuosuuden lisäksi (esim. toimistomaksu, suojavarusteet).

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly asiakkaalle määriteltyyn palveluaikaan, eikä niistä voida laskuttaa erikseen (matka-ajat sisältyvät palvelun hintaan). Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa palveluita kaikkina tuotteen mukaisina aikoina, niin palveluntuottaja jättää hinnoittelematta ajat, jolloin palvelua ei ole saatavilla. Jos palveluntuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Espoo maksaa palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Espoo ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, ettei oikeutta ollut olemassa.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myymisestä. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. (Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa.)

6.3 Hintojen muutokset

6.3.1 Hinnaston ylläpito

Palveluntarjoaja ilmoittaa ja ylläpitää hinnastoaan PSOP-järjestelmässä, josta löytyy hinnaston päivittämiseen tarkemmat ohjeet. Muutetun hinnaston tulee olla sääntökirjan määräysten mukainen.

6.3.2 Hintojen muutoksista tiedottaminen

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan mahdollisista hintamuutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta aikaisemmin, kun uudet hinnat tulevat voimaan. Hinnan korotusmahdollisuus on kerran vuodessa. Espoo pitää yllä palveluntuottajien

1.12.2021

hintatietoja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä (PSOP), jossa on palveluntuottajien ilmoittamat, Espoon hyväksymät, kulloinkin voimassa olevat palvelukohtaiset hintatiedot. Espoo ei ilmoita palvelusetelijärjestelmässä hinnankorotuksista asiakkaalle.

7 Palvelusetelituottajan soveltuvuus

7.1 Yleiset ehdot

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Palveluntuottajalla tulee olla aluehallintoviraston lupa yksityisten terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen sekä aluehallintoviraston päätös yksityisten sosiaalihuollon palvelujen palveluntuottajarekisteriin rekisteröitymisestä.

Yksityisen palveluntuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan aloittamista, olennaista muuttamista tai lopettamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Näitä palveluja koskeva ilmoitus tehdään siihen kuntaan, jossa palveluja annetaan. Kunnan on ilmoitettava aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten. Jos palveluntuottaja on hakenut lupaa ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottamiseen alueen aluehallintoviranomaiselta tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta (Valvira), niin erillistä em. ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos ilmoituksenvarainen toiminta on mainittu päätöksessä.

Yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) säädetään, että palvelujen tuottajalla (yhtiö, osuuskunta, yhdistys, muu yhteisö tai säätiö) on oltava aluehallintoviraston tai Valviran myöntämä lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen. Itsenäisellä ammatinharjoittajalla tarkoitetaan sellaista terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettua terveydenhuollon ammattihenkilöä, joka harjoittaa itsenäisesti ammattiaan. Toiminimellä toimivat yksityiset elinkeinoharjoittajat luetaan itsenäisiksi ammatinharjoittajiksi. Ennen kuin itsenäinen ammatinharjoittaja antaa yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja terveyden- ja sairaanhoidon palveluja, hänen tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnasta aluehallintovirastolle.

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintä rekisterissä sekä palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva vastuuvakuutus. Sen vakuutusmäärän on oltava riittävän laaja, kun otetaan huomioon palvelutoiminnan laatu ja laajuus. Vastuuvakuutuksen on katettava toiminnasta aiheutuvat henkilövahinkojen korvaaminen. Lisäksi palveluntuottajalla on oltava myös muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

1.12.2021

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, sopimuksia sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Suunnitelman pohjana tulee käyttää Valviran lomaketta ”Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma”. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Palveluntuottajalla tulee olla toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmassa tulee olla kuvattu toiminnan sisältö ja sen suunniteltu laajuus Espoossa, käytettävät alihankkijat, selvitys asiakaskunnasta sekä henkilöstösuunnitelma ja -rakenne.

7.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö on aina ajantasaisen lain mukaisesti palveluntuotantoon soveltuva.

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994 ja asetus 564/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016 mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä.

Kotihoidon palveluja antavalla yrityksellä tulee olla nimettynä vastuu sairaanhoitaja. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittuammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on oltava ajantasaiset näyttöön perustuvat tiedot, koulutus ja lääkeluvat. Tämä koskee myös sijaisia. Peruskoulutuksella ilman erillistä lupaa nimikesuojatut (apuhoitaja, perushoitaja, lähihoitaja, mielisairanhoitaja ja mielenterveyshoitaja) terveydenhuollon ammattilaiset voivat osallistua lääkehoitoon jakamalla muita kuin pääasiassa keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä (PKV-lääkkeitä) ja antamalla niitä luonnollista tietä. Lisäksi he voivat arvioida asiakkaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoida niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjata ja neuvoa asiakasta lääkehoidossa.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveystietojen lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Sijaisilla

1.12.2021

tulee olla riittäväsosiaali- ja/tai terveystalon koulutus. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä lisäävistä ja ylläpitävistä työtavoista ja mittareista (RAI).

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty tarkasti. Henkilöstöllä tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut tuottavansa palveluja myös ruotsin kielellä, niin ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua halutessaan ruotsin kielellä.

Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa työstä, kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja näiden osuus säännöllisestä kotihoidosta. Palveluntarjoaja vastaa Tilaajavastuulain (1233/2006) edellyttämien tarkistuksien tekemisestä alihankkijoidensa osalta. Lisäksi palveluntarjoaja vastaa siitä, että sen alihankkijoilla on työn tekemiseen mahdollisesti vaadittavat voimassa olevat luvat. Palveluntarjoaja ilmoittaa käyttämänsä alihankkijat PSOP-järjestelmässä.

Palveluntarjoaja vastaa siitä, että työsuhteessa olevalla sosiaali- ja terveystalon opiskelijalla on edellytykset toimia tehtävässään. Palveluntarjoaja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Palveluntarjoaja määrittelee riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuun ja toiminnan rajat. Lisäksi Palveluntarjoajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksytysti.

Lähihoitajan sijaisena voi tilapäisesti toimia lähihoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan. Hoiva-avustajan sijaisena voi tilapäisesti toimia hoiva-avustaja-opiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan. Sairaanhoidajan sijaisena voi tilapäisesti toimia sairaanhoidaja tai terveydenhoitajaopiskelija, joka on suorittanut vähintään kaksi kolmasosaa opinnoistaan. Jokaiselle terveydenhuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja, joka on laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia ja jolla olla on riittävä käytännön kokemus. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos asiakasturvallisuus vaarantuu.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajan henkilökunnalla on oltava voimassa oleva ensiapukoulutus. Palveluntarjoaja sitoutuu osallistumaan Espoon erikseen järjestämiin koulutuksiin. Koulutuksiin osallistumista ei korvata palveluntarjoajalle, ellei siitä erikseen etukäteen sovita.

1.12.2021

7.3 Muut vaatimukset

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijällä on esittää kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti, ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään. Palveluntuottajilta edellytetään palvelun tapahtumakirjausten tekemistä annettujen ohjeiden mukaisesti (ks. kohta palveluista raportoiminen). Palveluntuottajalla tulee olla salatun sähköpostin käyttömahdollisuus.

8 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja tietojen ylläpito

8.1 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen tapahtuu Palvelusetelijärjestelmän kautta ja on mahdollista jatkuvasti. Tarkemmat ohjeet Palvelusetelijärjestelmän käytöstä löytyvät parastapalvelua.fi -sivuilta. Palveluntuottajien tulee käyttää PSOP-järjestelmää. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite. Palveluntuottajalle tarkoitettuja ohjeita löytyy parastapalvelua.fi-sivuilta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin sähköisen järjestelmän käyttämistä.

Espoo hyväksyy ne Palvelusetelituottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain vaatimukset, palveluun liittyvän lainsäädännön vaatimukset sekä Espoon asettamat muut vaatimukset. Espoo tekee päätöksen Palvelusetelituottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä yhden (1) kuukauden kuluessa hakemuksen vastaanottamisesta.

Valittaessa Palvelusetelituottajaksi, palveluntarjoaja sitoutuu tarjoamaan käsikirjan mukaisia palveluita. Espoo voi lopettaa palvelujen järjestämisen Palvelusetelillä, jolloin palveluntarjoajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

8.2 Palveluntarjoajalta vaadittavat liitteet

Palvelusetelituottaja on liittynyt Suomen Tilaaavastuun Luotettava kumppani -järjestelmään, jonka kautta Palvelusetelijärjestelmään siirtyy automaattisesti seuraavat tiedot:

- verohallinnon perustiedot (veromaksutiedot)
- arvonlisäverovelvollisuus
- ennakonperintärekisteriin kuuluminen
- kaupparekisteriin kuuluminen
- työnantajarekisteriin kuuluminen

1.12.2021

- liiketoimintakiellot
- veronmaksutiedot
- eläkevakuutuksen maksaminen
- tieto työterveyshuollon järjestämisestä
- tapaturmavakuutustieto
- noudatettava työehtosopimus
- vastuuvakuutustieto

Palvelusetelituottaja varmistaa, että kaikki edellä listatut tiedot ovat saatavilla Luotettava kumppani -järjestelmän kautta. Lisäksi Palvelusetelituottaja liittää hakemukseensa Espoon ilmoittamat muut liitteet.

Palvelusetelituottaja hankkii liitteet itse ja liittää ne pdf-muodossa hakemukseensa. Liitteet nimetään taulukon esimerkkien mukaisesti, esim. Omavalvontasuunnitelma, Toimipisteen nimi. Liitteiden tulee olla alle kolme kuukautta vanhoja (poikkeuksena AVIn tai Valviran todistukset rekisteriin kuulumisesta).

Alla olevassa taulukossa on listaus liitteistä, jotka Palvelusetelituottaja liittää hakemukseensa.

PAKOLLISET TOIMITETTAVAT ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteri	x	
Työnantajarekisteri	x	
Arvonlisäverovelvollisuus (Arvonlisäverovelvollisten rekisteri)	x	
Kaupparekisteriote	x	
Veromaksutiedot	x	
Tyel-vakuutusote	x	
Yel-vakuutusote		x
Työehtosopimus	x	

1.12.2021

Työterveyshuolto (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Vastuuvakuutustodistus	x	
Muu liite: Selvitys vastaavien palvelujen tuottamisesta (vähintään viimeksi kuluneelta vuodelta ellei kyseessä ole uusi palveluntuottaja)		x
TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tilaajavastuu	Liitedokumentti (pdf)
AVIn tai Valviran todistus yksityisten sosiaalipalveluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
AVI:n tai Valviran todistus yksityisten terveystaluiden antajien rekisteriin kuulumisesta		x
Omavalvontasuunnitelma		x
Toimintasuunnitelma		x
Vastuuhenkilön tutkintotodistus		x
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		x
Muu liite: Selvitys vastuuhenkilön koulutuksesta ja työkokemuksesta (sosiaali- ja/tai terveystaluiden koulutus, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito sekä vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä).		x

8.3 Palvelusetelituottajaa koskevien tietojen ylläpito

Palvelusetelituottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät Palvelusetelijärjestelmässä ja Palvelusetelituottaja on velvollinen pitämään edellä mainitut tiedot ajan tasalla, sekä päivittämään edellä listatut liitteet vähintään kerran vuodessa.

1.12.2021

Mikäli Palvelusetelituottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, Palvelusetelituottajan hyväksyntä voidaan poistaa, jolloin Palvelusetelituottaja ei voi jatkaa palvelujen tuottamista eikä ottaa vastaan Asiakkaita.

9 Palvelun laatu

Palvelusetelillä annettava hoito perustuu hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin ja se on laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Palveluntarjoajan tuottaman palvelun laatu on vähintään tässä käsikirjassa määritellyn mukaista.

Ikäihmisten laatusuosituksessa korostetaan ikääntyneen omaa osallisuutta palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Hänen näkemyksensä, mielipiteensä ja toiveensa tulee olla kirjattuna tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan viikon sisällä asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia, kuka vastuuhoidaja on. Lisäksi asiakkaalle tulee nimetä asiakkaan hoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Palveluntuottaja huolehtii tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta, esim. omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja sen toteutumisesta. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua palvelujen, asiakirjakäytäntöjen, hygienian sekä asumisturvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään mm. asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Espoon kaupungille olennaiset muutokset toiminnassaan sekä päivittää ne sähköiseen palvelusetelijärjestelmään. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen, toiminnan keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos. Kaupungilla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

1.12.2021

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta ja säännöllisten sekä tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa Espoon kaupungille maaliskuun loppuun mennessä. Palveluntuottajan kotiin annettavien palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet tulee olla määritelty kirjallisesti kuten myös työntekijöiden tehtävänkuvat ja vastuut.

Palvelutilaaja yhdessä palveluntarjoajan kanssa laatii asiakkaalle yksilöllisen ja tavoitteellisen palvelu- ja hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan ja asiakkaan läheisen kanssa viimeistään kuukauden kuluttua asiakkaan palvelun aloituksesta tai tarvittaessa aikaisemmin. Palveluntarjoaja arvioi suunnitelman toteutumista säännöllisesti, vähintään kuuden (6) kuukauden välein ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa ja tekee suunnitelmaan tarvittavat muutokset arvioinnin perusteella ja toimittaa siitä kirjallisen raportin tilaajalle.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelun laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja on pyydettäessä velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat. Kunnalla on oikeus tehdä laadun seurantaa ja tarkistuskäyntejä myös ennalta ilmoittamatta.

9.1 Palveluntuotanto poikkeustilanteissa

Palveluntuottaja turvaa myös erilaisissa poikkeus tilanteessa Asiakkaiden perustarpeiden täyttämisen ja turvallisen asumisen. Palveluntuottajan on valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmin sekä muilla toimenpiteillään varauduttava sosiaali- ja terveydenhuollon toimenpiteitä edellyttäviin normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä osallistuttava Tilajaajan varautumistoimiin. Varautumisen tavoitteena on varmistaa, että riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voidaan turvata näissä tilanteissa.

Normaaliolojen häiriötilanteet ovat tapahtumia tai tilanteita, jotka sattuvat odottamatta tai äkillisesti ja jotka voivat aiheuttaa muutoksia yhteiskunnan toimintaan tai väestön turvallisuuteen. Tällaisia ovat muun muassa lakot, myrskyt, tulvat, sähkökatkot, onnettomuudet, häiriöt tietoturvallisuudessa sekä tartuntatautiepidemiat. Tilanteet voivat vaatia erityisiä toimia myös valtion johdolta ja viranomaisilta. Poikkeusolot ovat tilanteita, jotka on mainittu valmiuslaissa (1552/2011) ja puolustustilalaissa (1803/1991). Valtioneuvosto julistaa poikkeusolot. Poikkeusolojen julistaminen edellyttää, ettei tilanteen hallitseminen ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin tai voimavaroin. Poikkeusolojen aiheuttaja voi olla esimerkiksi sota tai sodan uhka, suuronnettomuus tai väestön toimeentulon vakava häiriintyminen. Valmiuslain 2 §:ssä on mainittu tarkat määritelmät poikkeusoloille.

1.12.2021

Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa uhkaavasta häiriöstä Tilaajalle. Tilaaja ja Palveluntuottaja pyrkivät yhdessä sopimaan siitä vallitseeko edellä kuvattu häiriötilanne vai ei. Jos tästä ei kuitenkaan päästä yksimielisyyteen, toimitaan Tilaajan kannan mukaan.

10 Palvelusetelituottajana toimiminen

10.1 Asiakkaan asema ja Palvelusetelin käyttö

Asiakas ottaa yhteyttä Palvelusetelituottajaan ja antaa Palvelusetelinsä tunnisteiden, jonka perusteella Palvelusetelituottaja löytää Asiakkaan tiedot Palvelusetelijärjestelmästä. Palvelusetelituottaja tarkistaa tunnisteiden avulla Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden sen käyttämiseen ennen kuin sopii palvelusta Asiakkaan kanssa. Tässä yhteydessä Palvelusetelituottajalla on velvollisuus selvittää Asiakkaalle Palvelusetelipalvelun ja mahdollisten Lisäpalvelujen erot. Espoo ei korvaa Palvelusetelituottajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että on tarkistanut Palvelusetelin voimassaolon ja mahdollisuuden käyttää sitä.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Espoolta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa vanha palveluntuottaja on velvollinen hoitamaan asiakkaan palvelun siihen asti, että asiakkaan uusi palveluntuottaja aloittaa palvelujen tuottamisen.

Palvelusetelituottaja informoi Asiakasta ennen perumatta jääneen tai liian myöhään perutun käynnin laskutuksesta. Espoo ei korvaa Palvelusetelituottajalle em. ajoista koituvia kustannuksia, eikä vastaa Palvelusetelituottajan Asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen (Liite 1).

10.2 Asiakkaan toimintakyvyn arviointi

01.05.2022 alkaen Palveluntuottajalla tulee olla käytössä InterRAI-HC-väline, jota hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa. Palveluntuottaja kouluttaa henkilöstönsä RAI:n käyttöön ja nimeää yksikkönsä RAI-vastaavan. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tehdä RAI-arvioiteja sekä hyödyntää arvioiteja asiakkaiden hoitotyösuunnitelman laadinnassa ja arvioinnissa.

Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön asiakastasoiset RAI-tiedot säännöllisesti väliarviointiin ja aina pyydettyessä, myös yksikön RAI-laaturiedot.

1.12.2021

Tämän lisäksi kunta voi seurata palveluntuottajien tietoja tilaajatietokannasta, kun THL:lle on ilmoitettu Espoo palveluja tuottavien yksiköiden tiedot. Kunnalla on myös mahdollisuus seurata RAI-tietoja Easyraider tietokannasta.

RAI-arviointi tehdään uusille Asiakkaille viimeistään kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta, minkä jälkeen arviointi päivitetään puolen vuoden välein tai aina Asiakkaan tilanteen ja toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa. RAI-arvioinnin tekeminen edellyttää säännöllisen kotihoidon asiakkuutta.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan terveydentilassa ja/tai toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja kotihoidon päätös tulee päivittää, mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky ovat selkeästi kohentuneet ja asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelupäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi tai mikäli asiakkaan terveydentila ja toimintakyky on heikentynyt ja asiakas tarvitsee lisää esimerkiksi toimintakykyä tukevia palveluja.

Espoo myös arvioi uudelleen, onko Palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto Asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin Palveluseteli voidaan perua ja Asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin. Kun palveluntuottaja ottaa yhteyttä kuntana asiakkaan tilanteen muuttumisesta, palveluntuottajan tulee toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot kirjallisesti kunnalle. Kunta hyödyntää palveluntuottajien laatimia yhteenvetoarvioita myös asiakkaan tilanteesta 6 kk välein tehtävissä väliarvioinneissa ja palveluntuottajan tulee aina pyydettyäessä toimittaa asiakasta koskevat yhteenvetoarviot. Arviot toimitetaan salatulla sähköpostilla.

Asiakkaan ja Palvelusetelituottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden, sopimusoikeuden ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säädetyn lain säännöksiä ja periaatteita, sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä laki potilaan asemasta ja oikeudesta lain säännöksiä ja periaatteita. Asiakas on velvollinen palvelusta sopiessaan ilmoittamaan Palvelusetelituottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakkaan hoito toteutetaan hänen oikeuksiaan kunnioittaen. Keskeisiä asiakkaan oikeuksia ovat oikeus hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä inhimilliseen kohteluun sekä tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus. Hoito edellyttää aina asiakkaan suostumusta.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä suunnitellusta hoidosta. Tällöin hänen kanssaan yhteisymmärryksessä on pyrittävä löytämään muu lääketieteellisesti hyväksyttävä hoito. Asiakkaalle on annettava kaikki ne tiedot, joilla on merkitystä hoidosta päätettäessä. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen henkilökohtaista vakaumustaan ja yksityiselämäänsä kunnioitetaan.

1.12.2021

Asiakkaan velvollisuutena on noudattaa osaltaan näitä ehtoja ja säännöksiä. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Itsemääräämisoikeus, sekä oikeus toimijuuteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia, joiden sisällyttäminen toimintaan palveluntuottajien tulee huomioida.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen määräaikaisista keskeytyksistä, kuten kuntoutusjaksoista ja lomamatkoista tms. Jos sovittua aikaa ei ole peruttu tai asiakas ei ole sovitusti paikalla, niin hän menettää sovitun ajan hänelle myönnettyistä palvelutunneista. Asiakas ei voi kerryttää käyttämättä jääneitä palvelutunteja ja käyttää niitä takautuvasti.

10.3 Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Kotihoidon palvelusetelituottajalle, joilla on vähintään viisi (5) asiakasta saa käyttöönsä Espoon asiakastietojärjestelmän asiakkuuksien hallintaan.

Palveluntuottajaa veloitetaan käymään kaupungin osoittamat koulutukset asiakastietojärjestelmän käyttöön. Palveluntuottajan esihenkilön vastuulla on hakea käyttäjätunnukset ja tietoturvasitoumukset työntekijöille kaupungin ohjeistuksen mukaisesti sekä varmistaa heidän osaamisensa liittyen kirjaamisen sisältöön ja järjestelmän käyttöön. Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaan käynnit käyntikohtaisesti joko omaan asiakastietojärjestelmään tai LifeCareen. Mikäli päivittäinen kirjaaminen toteutetaan palveluntuottajan omaan sähköiseen järjestelmään, tulee LifeCareen kirjata viikoittain asiakkaan toimintakykyä kuvaava kertomus tai käyntikohtaisesti mikäli asiakkaan toimintakyvyssä on poikkeavia muutoksia. Kirjaaminen on välillistä asiakastyötä ja sisältyy palveluntuottajan ilmoittamaan tuntihintaan.

Palveluntuottajien tulee ilmoittaa sovellusneuvontaan, mikäli lopettaa palvelusetelipalveluntuottamisen. Palveluntuottajan tulee myös ilmoittaa asiakkuuksien merkittävä väheneminen.

Palveluntuottajien tulee sitoutua käyttämään kaupungin määrittelemää asiakastietojärjestelmää Espoon kaupungin määrittelemien käyttöoikeuksien laajuudessa. Palveluntuottajilla tulee olla mahdollisuus Internet-yhteyden käyttöön ja laitteisiin, jolloin mahdollistuu asiakastietojärjestelmä Life Caren käyttö Citrix - etätyökalun (tai vastaavan) avulla. Palveluntuottajalle ei aiheudu muita kustannuksia järjestelmän käytöstä.

Vastuu ja ylläpito Palveluntuottajan Life Care asiakastietojärjestelmän sekä Citrix etätyökalun käyttäjäoikeuksista ja koulutuksesta on Espoon kaupungin sovellusneuvonnalla. Palveluntuottajan on huolehdittava, että ennen käyttäjätunnusten saamista työntekijät ovat toimittaneet tietoturvasitoumuksen Espoon sovellusneuvontaan. Mikäli tietoturvasitoumusta ei ole toimitettu, ei käyttäjätunnuksia luovuteta työntekijälle. Tilaaja seuraa palveluntuottajien osallistumista Espoon järjestelmiin koulutuksiin, käyttäjätunnusten hakemista sekä

1.12.2021

kirjaamista. Life Care asiakastietojärjestelmä ja Citrix-etätyökalu ovat Palveluntuottajan käytössä sen ajan, kun Palveluntuottaja tuottaa kotihoitopalvelua Espoon kaupungille.

Palveluntarjoaja kirjaa kaikki palvelun ja hoidon kannalta tarpeelliset tiedot viivytyksettä. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Palveluntarjoaja korjaa merkinnät tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnöissä tulee näkyä kirjoittajan nimi. Harjoittelun ohjaaja vahvistaa työharjoitteluissa olevien opiskelijoiden tekemät kirjaukset.

Palveluntarjoaja laatii asiakkaan palvelua ja hoitoa koskevat kirjaukset siten, että niiden perusteella voidaan arvioida palvelu- ja hoitosuunnitelman ja sen tavoitteiden toteutuminen.

Jos käsikirjan mukaisissa palveluissa laaditaan tai käsitellään potilasasiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, palveluntuottaja sitoutuu laatimaan ne ja käsittelemään niitä siten kuin potilasasiakirjoja ja asiakasasiakirjoja koskeva lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset edellyttävät.

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä ei palveluntuottaja enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOPiin, niin vain poikkeustapauksissa voi korvauksen tehdystä tapahtumasta siinä tapauksessa saada. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti.

Mahdollisiin ylityskirjauksiin on ehdottomasti lisätietokenttään kirjoitettava ylityksen syy. Jos ylityksestä on sovittu palvelusetelin myöntäjän kanssa, niin lisätietokenttään on kirjoitettava 1) kenen kanssa asiasta on sovittu ja 2) ylityksen syy. Ilman selvitystä olevat ylitykset voidaan palveluntuottajalta kysymättä hylätä.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Tuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Tapahtumat tulee kirjata järjestelmään viimeistään viiden päivän sisällä palvelutapahtuman toteutumisesta.

Käynti kirjataan palvelutapahtumaksi toteutuneen keston mukaisesti.

Palveluntuottajan saama minimilaskutus alle 30 min käynneistä on 30 minuutin mukainen, kun palvelu annetaan asiakkaan kotona. Käynnin keston ollessa yli 30 min, niin palveluntuottajalle maksetaan käynnin tosiasiallisen keston mukaisesti.

1.12.2021

Palveluntuottajan saama minimilaskutus on aina toteuman mukainen, kun palvelu annetaan asiakkaalle palvelutalossa siten, että palvelun antaa palvelutalossa vakituisesti toimiva palveluntuottaja.

10.4 Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen, arkistointi ja salassapito

Tämän kohdan veloitteet jäävät voimaan käsikirjan voimassaolon päättymisen jälkeenkin. Palvelusetelituottajan on noudatettava salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palvelusetelituottajan tulee noudattaa asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa Espoon antamia ohjeita.

Kun Palvelusetelituottaja tuottaa Espoolle kuuluvia lakisääteisiä tai muita niihin rinnastettavia tehtäviä, on palvelutuotannossa noudatettava salassapidosta annettuja julkista hallintoa koskevia voimassa olevia säädöksiä kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999).

Espoo sitoutuu pitämään salassa Palvelusetelituottajan liike- ja ammattisalaisuudet viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) mukaisesti. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaiselle tai muulle taholle

10.5 Rekisterinpito

Espoo on palvelusetelilain 11 §:n mukaisesti Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa käsiteltävien asiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa muodostuvat Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat ovat Espoon asiakirjoja. Palvelusetelituottaja saattaa Espoon saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Espoo tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamista varten.

Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta käyttää Espoon rekisteriin kuuluvia henkilötietoja omassa toiminnassaan eikä sisällyttää niitä omaan rekisteriinsä Palvelusetelituottajan omaa toimintaa varten, ellei lainsäädännöstä tai viranomaismääräyksistä muuta johdu.

Palveluntuottaja saa käyttää henkilötietoja ja henkilötiedoista mahdollisesti muodostettavaa anonyymiä dataa vain tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden toteuttamiseen ja silloinkin ainoastaan tämän sääntökirjan mukaisten palveluiden tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja vain sinä aikana, kuin se on tämän sääntökirjan mukaisen palvelun kohteen täyttämiseksi välttämätöntä.

Palveluntuottajan on toteutettava riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen huomioon uusin tekniikka ja

1.12.2021

toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit.

Palveluntuottaja huolehtii Espoon puolesta käsittelemiensä henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta tämän sääntökirjan, Espoon kirjallisen ohjeistuksen ja omien käytäntöjensä mukaisesti varmistaakseen henkilötietojen luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden.

Palveluntuottaja avustaa Espoota, jotta Espoo pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat tietosuojasetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.

Palveluntuottaja saattaa Espoon saataville tämän pyynnöstä kaikki tiedot, jotka Espoo tarvitsee rekisterinpitäjälle ja käsittelijälle säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja osallistuu pyydettyä erikseen sovitulla tavalla Espoon vastuulla olevien kuvausten ja muiden dokumenttien, kuten tietosuojasetuksen mukaisen vaikutustenvaikutuksen, laatimiseen ja tekemiseen sekä ennakkokuulemisen suorittamiseen ja mahdollisen tietosuojaa koskevan sertifiointin hankkimiseen.

Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Espoon antamien kirjallisten ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Espoolle, jos palveluntuottaja epäilee niitä lainvastaisiksi. Palveluntuottaja korjaa viipymättä havaitut henkilötietojen käsittelyä koskevat virheet tai puutteet.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että henkilötietoja käsittelevät vain ne palveluntuottajan lukuun työskentelevät henkilöt, joiden työtehtäviin Espoon aineiston käsittely kuuluu. Palveluntuottajan on varmistettava, että jokainen palveluntuottajan alaisuudessa toimiva henkilö, jolla on pääsy Espoon henkilötietoihin, on tietoinen henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä velvoitteistaan ja käsittelee niitä palveluntuottajan ja Espoon ohjeiden mukaisesti. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta tai heitä koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa henkilöstönsä salassapitoa koskevista säännöksistä ja menettelyistä.

Ellei palvelun tuottamispaikasta ole toisin sovittu, palveluntuottajalla on oikeus käsitellä Espoon henkilötietoja ainoastaan Euroopan talousalueella. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan myös pääsyn mahdollistamista Espoon henkilötietoihin, esimerkiksi hallinta- ja valvontayhteyden välityksellä. Jos osapuolet sopivat, että palveluntuottaja saa siirtää Espoon henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, osapuolet huolehtivat siitä, että henkilötietojen siirto toteutetaan

1.12.2021

lainsäädännön mukaisesti asianmukaisella siirtosopimuksella noudattaen EU-komission kulloinkin voimassa olevia mallilausekkeita ja/tai muita tuolloin voimassa olevia henkilötietojen siirtoa koskevia vaatimuksia.

Palveluntuottaja ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia ilman Espoon erityistä tai yleistä kirjallista ennakkolupaa. Kun kyse on kirjallisesta ennakkoluvasta, palveluntuottajan on tiedotettava Espoolle kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat muiden henkilötietojen käsittelijöiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava siten Espoolle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia. Palveluntuottajalla on velvollisuus kirjallisilla sopimuksilla sitouttaa käyttämänsä alihankkijat noudattamaan käsikirjan ehtoja.

10.6 Asiakirjojen tarkistus- ja oikaisupyynnöt

Asiakas voi esittää häntä koskevien asiakirjojen tarkistuspyynnön Espoolle, joka päättää tietojen luovutuksesta. Espoo rekisterinpitäjänä voi tarvittaessa korjata tai mitätöidä asiakirjan. Ensisijaisesti korjauksen tai mitätöinnin tekee kuitenkin Palvelusetelituottaja. Palvelusetelituottaja saa korjata tai mitätöidä ainoastaan niitä asiakirjoja, jotka se on itse palvelutilanteessa tuottanut Espoon tietojärjestelmään. Tarvittaessa Palvelusetelituottaja avustaa Espoota, jotta Espoo pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat yleisen tietosuoja-asetuksen III luvussa säädettyjen rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Palvelusetelituottajalla ei ole oikeutta veloittaa Espoon avustamisesta.

10.7 Tietoturvaloukkaukset

Palvelusetelituottajan on ilmoitettava välittömästi Espoolle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta ja vastattava välittömästi Espoon tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon. Lisäksi Palvelusetelituottajan on vastattava kirjallisesti Espoolle ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 36 tunnin kuluessa tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta tai rekisterinpitäjän tietoturvaloukkausta koskevasta yhteydenotosta.

Palvelusetelituottajan on annettava Espoolle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1. kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;
2. ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
3. kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä

1.12.2021

4. kuvattava toimenpiteet, joita Palvelusetelituottaja ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
5. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Palvelusetelituottajan on ryhdyttävä viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi.

10.8 Palvelun päättyminen

Palvelun päättyessä Palvelusetelituottaja poistaa Asiakassuhteeseen liittyvät asiakirjat omasta järjestelmästä siinä vaiheessa, kun Espoo vahvistaa, että ne on tallennettu Espoon tietojärjestelmään. Palvelusetelituottaja saa säilyttää omassa järjestelmässä Palvelusetelipalvelussa syntyneitä välttämättömiä henkilötietoja lainsäädännön tai tämän käsikirjan mukaista laadunvalvontaa, tilastointia, ajanvarauksien hallintaa ja laskutusta varten siltä osin kuin se on välttämätöntä. Henkilötiedot tulee hävittää em. käyttötarkoituksen päättymisen jälkeen.

10.9 Lisäpalvelujen asiakastiedot

Jos Palvelusetelituottaja sopii Asiakkaan kanssa muusta kuin tässä käsikirjassa määritellystä palvelusta, vastaa Palvelusetelituottaja sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään Asiakastiedoista Palvelusetelituottajan omaa erillistä henkilörekisteriä.

10.10 Taloushallinto

Palvelusetelituottaja laskuttaa asiakkaalta kuukausittain palvelusetelin arvon ylittävät kulut eli asiakkaan omavastuuosuuden. Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajalle maksettavasta omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa viipymättä tilanteesta kuntaan.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentin mukaan, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin myöntämisestä ja palvelusetelin arvon korottamisesta annetaan päätös asiakkaalle ja tehdään palveluseteli PSOP:iin.

Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista PSOP-järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston.

Tilityksen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu PSOP-järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu

1.12.2021

- toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu PSOP-järjestelmään ja tapahtumat ovat Espoon puolesta hyväksytyt.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 5. päivänä. Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään vasta kuun 6. päivänä tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon. Jos on oletettavaa, että jostakin tapahtumasta tulee ylityskirjaus, niin silloin tapahtumakirjaukset on tehtävä viimeistään 2. päivänä.

Espoo tilittää automaattisesti kerran kuukaudessa palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. PSOP-järjestelmän tilitysajo tapahtuu kuukauden 5. ja 6. päivän välisenä yönä ja maksupäivä on kuukauden 16. päivä. Jos 16. päivä osuu viikonloppuun tai on pyhäpäivä, maksatus suoritetaan seuraavana arkipäivänä. Espoo pidättää oikeuden muuttaa tilitysajon ajankohtaa.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta (Palveluntuottaja saa halutessaan järjestelmästä sähköpostitse pdf-dokumentin laskuista, jotka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja joiden tiedot on siirretty käsiteltäviksi Espoon talousjärjestelmään.) Palveluntuottaja voi kirjata PSOP-järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Jos palveluntuottajan ilmoittama palvelun hinta on pienempi kuin asiakkaan palvelusetelin arvo, niin Espoo maksaa palveluntuottajalle palveluntuottajan ilmoittaman hinnan mukaan.

Espoo voi periä Palvelusetelituottajalta takaisin palvelusta maksetun korvauksen, mikäli palvelua ei ole toteutettu tämän käsikirjan ehtojen mukaisesti. Palveluntuottajille ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Mikäli asiakas on tilannut palveluntuottajalta lisäpalveluita, niin niiden laskuttaminen tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.

10.11 Palautteet ja reklamaatiot

Kunta, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalveluiden sekä yksityisten terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa suoraan Espoon kaupungille palautetta saamastaan palvelusta.

Palvelusetelituottaja dokumentoi saamansa manuaalisen asiakaspalautteen. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun

1.12.2021

palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyä Espoolle.

Palvelusetelituottajan tulee ohjeistaa asiakkaita antamaan vapaamuotoisen palautteen Espoon pyytämien kanavien kautta. Espoo voi tehdä asiakastyytyväisyyskyselyitä ja niiden palveluntuottajakohtaiset tulokset voidaan julkaista. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Tämän lisäksi Espoo kirjaa saamansa palautteet.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:ssä mainittu muistutus johtavalle viranhaltijalle ja/tai tehdä kantelu saamastaan huonosta kohtelusta tai palvelusta toimivaltaiselle toimielimelle (mm. aluehallintovirasto, oikeusasiamies). Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempia ratkaisukäytäntöjä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttajasiames ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Palvelusetelituottaja tulee ilmoittaa Espoolle välittömästi kirjallisesti Asiakkailtaan tulleista Palvelusetelitoimintaa koskevista valituksista sekä mahdollisista muille tahoille tehdyistä vahinkoilmoituksista (Aluehallinto virasto, Valvira) samoin kuin niitä koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin viiveettä, viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOPin välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOPin välityksellä. Palveluntuottajille ei makseta korvausta sellaisesta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan, viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Palautteiden ja reklamaatioiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välistä asiaa.

Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottajan tulee raportoida Espoon kaupungille puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä

1.12.2021

tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

10.12 Palvelusetelituottajana toimimisen lopettaminen ja Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttaminen

Espoon tulee peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen, jos Palvelusetelituottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palvelusetelituottajan tulee toimittaa Espoon kirjaamoon kirjallinen ilmoitus toiminnan lopettamisesta. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun Palvelusetelituottaja toimitti peruuttamispyynnön.

Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen irtisanomisaika asiakkaan palvelujen osalta on kaksi (2) viikkoa, kuitenkin niin että palveluntuottaja on velvollinen hoitamaan asiakkaan palvelut siihen asti, kunnes asiakkaan palvelut on järjestetty muulla tavoin.

Espoolla on oikeus peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksyminen ja poistaa Palvelusetelituottaja hyväksytyjen Palvelusetelituottajien luettelosta välittömästi päätöksen teon jälkeen, jos hallintolain (434/2003) 49 f §:n mukaisesti Palvelusetelituottajan hyväksymisen perumista koskeva päätös on luonteeltaan sellainen, että se on pantava täytäntöön heti, tai jos päätöksen täytäntöönpanoa ei yleisen edun vuoksi voida lykätä. Tällaisesta tilanteesta voi olla kyse esimerkiksi mikäli:

- Palvelusetelituottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä;
- Laissa ja käsikirjassa hyväksymiselle asetetut vaatimukset eivät enää täyty;
- Palvelusetelituottaja ei noudata käsikirjaa Espoon kirjallisesta kehotuksesta huolimatta;
- Palvelusetelituottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla selvitystilaan; taikka on haettu tai asetettu konkurssiin;
- Palvelusetelituottaja on syyllistynyt ammattinsa harjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen;
- Lupaviranomainen on peruuttanut joko kokonaan tai osittain antamansa luvan;
- Palvelusetelituottajan itsenäistä ammatinharjoittamisoikeutta on rajoitettu tai se on poistettu;

1.12.2021

- Palvelusetelituottaja taikka sen johtoon kuuluva henkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa; tai
- Palvelusetelituottaja on laiminlyönyt vakuutusmaksujen, verojen tai sosiaaliturvamaksujen suorittamisen eikä sillä ole voimassa olevaa maksujärjestelyä verojen maksamiseksi;
- Palvelusetelituottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä Espoon kaupungille tai Asiakkaalle;
- Palvelusetelituottaja on tuottanut palvelua Asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti; tai
- Palvelusetelituottaja on asetettu liiketoimintakieltoon.
- Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Hyväksynnän myöntäjällä on aina oikeus peruuttaa hyväksyntä palvelusetelituottajaksi, mikäli Palvelusetelituottaja rikkoo lakia tai lupaehtoja, asiakasturvallisuus on vaarantunut, ilmoitusvelvollisuutta on rikottu tai kyseessä on muu merkittävä virhe/puute palvelun järjestämisessä. Peruuttaminen on tehtävä kirjallisesti. Hyväksynnän myöntäjä saa peruuttaa hyväksynnän myös silloin kun se koskee palvelua, jota ei ole voitu ottaa tarkoitettuun käyttöön tai jos Palvelusetelituottajan havaitaan olevan sellaisessa taloudellisessa tilassa tai hankinnan suorittamisen sellaisessa vaiheessa, ettei voida odottaa Palvelusetelituottajan täyttävän sopimuksen mukaisia velvoitteita.

Hyväksynnän myöntäjällä on oikeus purkaa Palvelusetelituottajan hyväksyntä Palvelusetelituottajaksi välittömästi ilman erillistä määräaika tai itse määrittelemällään määräajalla, mikäli asiakasturvallisuus on vaarantunut.

Jos Espoo peruuttaa Palvelusetelituottajan hyväksynnän, Asiakkaiden palvelun jatko sovitaan asiakaskohtaisesti. Palvelusetelitoimittajan hyväksynnän peruttamisesta tehdään hallinnollinen päätös. Tällaisessa tilanteessa Palvelusetelituottaja on JYSE ehtojen (JYSE 2014 Palvelut Luku 23) mukaisesti velvollinen avustamaan Espoota. Espoo tekee Palvelusetelituottajan hyväksynnän peruuttamisesta hallintopäätöksen muutoksenhakuohjeineen.

11 **Palvelun laadun seuranta ja Palvelusetelituottajien valvonta**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Espoolla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta. Espoo valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä käsikirjan määräykset. Espoo tapaa palveluntuottajia säännöllisesti.

1.12.2021

Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään Espoon oman palvelutuotannon tasoista. Palvelun laatua arvioidaan potilastietojärjestelmästä ja PSOP-järjestelmästä saatujen tietojen perusteella sekä Espoon mahdollisesti asiakkaille tekemien erillisten asiakastytyväisyysmittausten avulla. Espoon kaupunki voi julkaista muun muassa internetissä palvelua koskevia sijainti-, toiminta- ja laatutietoja.

Palvelun laatua arvioidaan Espoon kotihoidossa käytössä olevien RAI-arviointien (RAI= laaja-alainen asiakkaan toimintakyvyn arviointi) ja kotihoidon asiakkaille tehtävien asiakastytyväisyysmittausten avulla.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain omavalvontasuunnitelmaan perustuva toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen ja tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee toimittaa PSOP:in kautta Espoolle viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisen jälkeen.

Lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat asiakirjat vuosittain maaliskuun loppuun mennessä PSOP-järjestelmän välityksellä, jollei palveluntuottaja ole liittynyt Luotettava Kumppani -ohjelmaan (www.tilajavastuu.fi), josta tarkistukset tehdään automaattisesti.

Tarkistettavat asiakirjat ovat:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä,
- että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta

Lisäksi Espoo voi erikseen pyytää palveluntuottajaa toimittamaan tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Espoolle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan Espoon kaupungin kirjaamoon. Näitä ovat mm. vastuuhenkilöiden vaihtuminen ja yhteystietojen muutokset. Espoolla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottaja sallii Espoon tai sen valtuuttaman auditoijan suorittamat tarkastukset sekä osallistuu niihin. Espoo tekee säännöllisesti ohjaus- ja valvontakäyntejä sekä tapaa palveluntuottajia säännöllisesti. Ohjaus- ja valvontakäynneillä käydään läpi

1.12.2021

mm. henkilöstön pätevyys- ja lupatodistukset, palautteet ja reklamaatiot sekä omavalvontasuunnitelma ja laadunvalvonta. Tarvittaessa Espoo voi ottaa käyttöön seurantaraportin, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuittaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle kunnan työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

12 Palvelun myöntäjän ja palveluohjauksen riippumattomuus

Espoon puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä. Virkamiehen esteellisyydestä säädetään Hallintolaissa (Hallintolaki 27§ ja 28§).

1.12.2021

LIITTEET

Liite 1: Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Irtisanominen

Asiakas saa irtisanoa palvelusopimuksen. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Asiakas voi tietyin edellytyksin irtisanoa sopimuksen myös ilman irtisanomisaikaa (ks. jäljempänä).

Palveluntuottajan irtisanoessa palvelusopimuksen irtisanomisaika asiakkaan palvelujen osalta on kaksi (2) viikkoa.

Palvelukerran peruutus

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle yllättävästä peruuntumisesta (esim. sairastumisesta, sairaalahoitoon joutumisesta) johtuvasta käynnin perumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua käyntikertaa peruutetut tunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunneista. Tarvittaessa asiakas voi hakea Nestorista lisätunteja tarvittavalle ajanjaksolle. Espoo ei maksa palveluntuottajalle asiakkaan viimeistään 24 tuntia ennen perumista käynneistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä muutoksia, joista on sovittu sekä palveluntuottajan että asiakkaan kesken esim. muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun tuottamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa

Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos palveluntuottaja on antanut virheellisiä tietoja palvelujen sisällöstä, suorituksesta tai muista palvelujen laatua koskevista seikoista. Tämä on voinut tapahtua, kun palveluja on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai palveluun kuuluvan toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Palvelun toteuttamisen aikataulusta sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituissa aikatauluissa.

Palvelun viivästyminen ja virheen seuraamukset:

Oikaisu ja hyvitys

1.12.2021

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan. Tällöin palveluntuottajan tulee korjata virhe viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja jos asiakas suostuu oikaisuun.

Sopimuksen purku

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

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Mahdolliset potilasvahinkolain mukaiset asiakasvahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan potilasvahinkovakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Espoo ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista.

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

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemistaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen ja virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet ja reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ensisijaisesti PSOP- järjestelmän välityksellä. Asiakas voi myös soittaa huomautettavasta asiasta palveluntuottajalle. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan palautteisiin ja reklamaatioihin viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä. Vastine tulee pääsääntöisesti lähettää kirjallisesti asiakkaalle.

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.

1.12.2021

Espoon kaupunki
Y-tunnus 0101263-6

1.12.2021