

# Tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sääntökirja

\*Hämeenlinnan kaupungilla ei ole henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjaa, mutta tämän sääntökirjan yleisohjeet pätevät myös henkilökohtaisen avun palveluseteliin

Helmikuu 2018

## Sisällys

YLEINEN OSA .....	3
1. Soveltamisala .....	3
2. Määritelmät .....	3
3. Asiakkaan asema .....	4
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet .....	4
5. Kunnan velvoitteet .....	6
5.1. Hyväksymisen peruuttaminen .....	7
6. Verotus .....	7
7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen .....	8
8. Sääntökirjan voimassaolo .....	8
PALVELUKOHTAINEN OSIO .....	8
9. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo .....	8
10. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli .....	9
11. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli .....	9
12. Palveluiden laatuvaatimukset .....	10
12.1. Palvelun yleiset vaatimukset .....	10
12.2. Henkilöstö .....	10
13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	11
13.1. Palvelukerran peruutus .....	11
13.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	12
13.3. Palvelun virhe ja viivästys .....	12
13.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset .....	12
13.4.1. Oikaisu ja hyvitys .....	12
13.4.2. Sopimuksen purku .....	13
13.4.3. Vahingonkorvaus .....	13
13.5. Reklamaatio ja palaute .....	13
14. Palveluiden laskutus .....	13
14.1. Palveluntuottaja .....	13
14.2. Asiakas .....	14

15.	Palveluiden arvo ja hinnoittelu .....	14
16.	Rekisterinpito .....	14
17.	Salassapito.....	15
18.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus .....	15
19.	Sääntökirjan sitovuus .....	15
20.	Noudatettava lainsäädäntö .....	15
LIITTEET .....		16
	Liite 1 Hakuohjeet .....	16
	Liite 2 Hakulomake.....	16

## YLEINEN OSA

### 1. Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hämeenlinnan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

### 2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

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.
2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.  
  
Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen.
3. **Kotihoidolla** tarkoitetaan asiakkaan kotona tapahtuvaa henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä terveydenhoitoon ja sairaanhoitoon liittyvää palvelua niille vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea pystyäkseen asumaan omassa kodissaan (sosiaalihuoltolaki 20 § ja terveydenhuoltolaki 25 §). Hämeenlinnan kaupungin kotihoidossa palvelusetelin sisältönä voi olla säännöllinen tai tilapäinen kotihoito.
4. **Kiinteähintaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.

5. **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen palvelusetelilaissa säädetyllä tavalla.
6. **Omvastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
7. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan säännöllisen ja/tai tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi.
8. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.
9. **Palvelusetelijärjestelmässä** kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.
10. **Sähköisellä järjestelmällä** tarkoitetaan Hämeenlinnan kaupungin käyttämää Palvelutili Oy:n tuottamaa palvelusetelijärjestelmää.

### 3. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia.

Kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää palvelun myöntämiskriteerit. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kaupungilla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan.

### 4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

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

Palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksen- ja/tai luvanvaraisessa rekisterissä, tai terveydenhuollon luvanvaraisessa rekisterissä. Ilmoituksenvaraisissa, ei rekisteröitävissä tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kaupungin ylläpitämään rekisteriin (viranomaispäätös).

Palvelua tuottava yritys on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2011/932 4 §).

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata kaupungin vastaavaa toimintaa.

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuolto palvelujen kysyntää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan:

1. Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin [www.finlex.fi/laki/ajantasa/2009/20090569](http://www.finlex.fi/laki/ajantasa/2009/20090569)
2. Palveluntuottaja sitoutuu kaupungin edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin.
3. Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi).
4. Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön palvelusetelikuntien ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
5. Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Palvelutili Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (88/1993) vaatimukset täyttävän tosittien. Tosite syntyy automaattisesti Palvelutili Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti kaupungille.
6. Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Palvelutili Oy:lle.
7. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja kehittämistapaamisiin.

8. Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
9. Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäätöstä ja hoito- ja palvelusuunnitelmaa.
10. Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.
11. Kaupunki saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.
12. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan muutokset yhteystiedoissa yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.
13. Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.
14. Palveluntuottaja ei voi saada STEA-avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

## 5. Kunnan velvoitteet

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelusetelituottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä Palvelutili Oy:n sivuilla.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Kunnan täytyy informoida asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kunnan on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.

Kunnalla on lisäksi velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakas- tai potilasrekisteriin. Palveluntuottajan ja kunnan tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.

### 5.1. Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja;
- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

## 6. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

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

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

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

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
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 ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen



tuottajan 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.

## 7. Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, kaupunki voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta. Kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelusetelin internetsivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

## 8. Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa 1.3.2018 alkaen toistaiseksi.

# PALVELUKOHTAINEN OSIO

## 9. Palvelusetelin myöntäminen ja voimassaolo

Palveluseteli myönnetään palveluntarpeen selvittämisen jälkeen. Myöntämisperusteina käytetään kaupungin ikäihmisten palveluiden hyväksymiä myöntämisperusteita. Kaupungin viranhaltija tekee päätöksen setelin myöntämisestä. Palvelusetelillä ikäihminen voi hankkia hänelle myönnettyjä hoito- ja hoivapalveluja itse valitsemaltaan, kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta. Valinnan tukemiseksi ikääntyneelle esitellään eri palveluseteliyrittäjien hinnat ja muut mahdolliset kustannukset sekä kerrotaan palvelusetelistä itse maksettavaksi jäävä omavastuuosuus. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua.

Palvelusetelipäätöksessä määritellään mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Jos palvelusetelin arvo on tulosidonnainen, siitä tehdään erillinen päätös asiakkaan tulojen mukaan.

Asiakas ja palveluseteliyrittäjä sopivat palvelun tuottamisen ajankohdasta ja palvelun tarkemmasta toteuttamisesta.

## 10. Tilapäisen kotihoidon palveluseteli

Tilapäistä kotihoitoa toteutetaan harvemmin kuin kerran viikossa tai sen kesto tiedetään jo aloitusvaiheessa määräaikaiseksi. Tilapäinen kotihoito myönnetään korkeintaan kolmeksi kuukaudeksi. Tilapäisessä kotihoidossa palveluseteli myönnetään tunteina kuukautta kohden. Tilapäisen kotihoidon palvelusisällöt noudattavat Hämeenlinnan kotihoidon sisältöjä. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 20 euroa tunnilta.

## 11. Säännöllisen kotihoidon palveluseteli

Asuinalueen mukainen palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä selvittää iäkkään henkilön palveluntarpeen kotikäynnillä. Mikäli avuntarve on säännöllistä, ja se täyttää kaupungin kotihoidon myöntämisperusteet, laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelma. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin sisällöt noudattavat Hämeenlinnan kotihoidon sisältöjä.

Mikäli asiakas haluaa käyttöönsä palvelusetelin, ja palveluohjaajan arvion perusteella ratkaisu on tarkoituksenmukainen, asiakkaalle lasketaan palvelusetelin arvo tulojen mukaan ja tehdään palvelupäätös. Palvelupäätökseen kirjataan mihin palveluseteli on tarkoitettu. Palvelusetelin arvo on vähintään 7 euroa tunnilta ja enimmillään 30 euroa tunnilta. Palveluseteli myönnetään määräajaksi, enintään kuudeksi (6) kuukaudeksi kerrallaan, jonka jälkeen arvioidaan asiakkaan tilannetta.

Palvelupäätöksen mukana asiakkaalle toimitetaan lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan kaupungin hyväksymien tuottajien joukosta ja tekee kirjallisen sopimuksen palvelupäätöksen mukaisesta palvelun sisällöstä palveluntuottajan kanssa. Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa. Palvelusetelin omavastuuosuuteen ei voi hakea kotitalousvähennystä. Jos asiakas ottaa lisäpalvelua ilman palveluseteliä, tähän osuuteen voi hakea kotitalousvähennystä.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakasmaksuasetuksen tuloarajojen ja maksutaulukon mukaisesti. Laskemisessa käytetään seuraavaa maksutaulukkoa:

Tuloarajat ja vähennysprosentit ovat seuraavat 1.1.2018 alkaen

Kotitalouden koko	Tuloaraja euroa/kk	Vähennysprosentti %
1	576	35 %
2	1063	22 %

**Esimerkki:** Kyseessä on yhden hengen kotitalous. Asiakkaan tulot ovat 1576 € brutto/kk. Taulukosta määräytyy vähennysprosentiksi 35 %.

Asiakkaan tuloista 1576 € vähennetään yhden hengen tuloaraja 576 €	= 1000 €,
--	-----------

Asiakkaan vähennysprosentti on 35 %	= 350 €
Jaetaan 60:llä ja saadaan enimmäisarvosta vähennettävä summa	= 5,83v€
Palvelusetelin enimmäisarvo on 30 € - 5,83 €	Palvelusetelin arvo on 24,17€/h.

## 12. Palveluiden laatuvaatimukset

### 12.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vanhuspalvelulain sisältö. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksytyjä ja voimassa olevia ikäihmisten hoitoa sekä palvelua koskevia suosituksia. Palveluntuottajan tulee noudattaa hyväksytyjä Hämeenlinnan kaupungin kotihoidon palvelusisältöjä.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky sekä ikä.

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 kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määriteltä kirjallisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista omaan asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta.
- tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden (sisältäen myös HILMO-kirjaukset) kirjaaminen.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jos asiakkaan kuntoisuudessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

### 12.2. Henkilöstö

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset.

Kun palveluntuottaja palkkaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiSuosikki-rekisteristä.

Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki-rekisteristä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltyjä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittaa ensisijaisesti sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja. Myös muu edellä mainittu ammattihenkilöstö voi suorittaa hoidollisia ja lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä, jos henkilöstöllä on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen tehtävien hoitamiseen. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmän sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Terveydenhuollon ammatillista koulutusta vailla oleva henkilöstö voi osallistua lääkehoitoon antamalla valmiiksi jaettuja lääkkeitä, arvioimalla potilaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia ja raportoimalla niistä terveydenhuollon ammattihenkilöille sekä ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta lääkehoidossa. Kodinhoitaja voi osallistua lääkehoitoon osallistuttuaan lääkehoidon koulutukseen sekä osoitettuaan näytöillä osaamisensa ja lääkäri on antanut luvan, niin hän saa jakaa lääkkeitä lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

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

Henkilökunnalla tulee olla riittävä suomen kielen taito.

## 13. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

### 13.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun tuottamiseen riittävä henkilöstö ja varajärjestelmä mahdollisia äkillisiä poissaoloja varten.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### 13.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kaupungilta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Palveluntuottajan on tehtävä irtisanominen kirjallisesti.

### 13.3. Palvelun virhe ja viivästys

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 13.4. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

#### 13.4.1. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas

suostuu oikaisuun (esimerkiksi avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

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

#### 13.4.2. 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).

#### 13.4.3. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi 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.

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

### 13.5. Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot on annettava tiedoksi myös kaupungille.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluessa. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

## 14. Palveluiden laskutus

### 14.1. Palveluntuottaja

Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua kaupungille, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Palvelutili Oy:n internet-pohjaisessa ohjelmassa ikään kuin verkkopankissa asioiden.

Palvelusetelin veloitussykli on palveluntuottajan itse valittavissa. Kuitenkin seteliä täytyy veloittaa viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä. Palvelutili Oy tilittää rahat kaksi kertaa viikossa pidättäen veloituksen arvosta voimassa olevan palvelupalkkion.

Palvelusetelin arvo sisältää asiakkaan luona vietetyn ajan. Muita kustannuksia ei palveluseteliin sisällytetä.

## 14.2. Asiakas

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Asiakas maksaa omavastuuosuutena palveluntuottajalle palveluntuottajan kyseisestä palvelusetelipalvelusta perimän hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen sekä mahdolliset matkakulut.

Asiakas maksaa palveluntuottajalle kokonaan mahdolliset lisäpalvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelipalveluun. Lisäpalveluista on sovittava aina erikseen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

## 15. Palveluiden arvo ja hinnoittelu

Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on 20 euroa tunnilta.

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on vähintään 7 euroa tunnilta ja enimmillään 30 euroa tunnilta.

Palveluntuottaja hinnoittelee palvelunsa itse. Hintatiedot ja lista hyväksytyistä palvelusetelituottajista (kotihoito ja omaishoidon tuen setelit) julkaistaan valtakunnallisessa palveluntuottajarekisterissä [www.palveluseteli.fi](http://www.palveluseteli.fi).

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa siten, että uudet hinnat tulevat voimaan tammikuun alusta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa viimeistään kuukautta ennen hinnan muutosta. Hinnankorotukset eivät tule voimaan ilman kaupungin hyväksyntää.

## 16. Rekisterinpito

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kaupungilla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kaupungin lukuun pitämiin

asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)).

Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut tulee perustaa. Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kaupungille viimeistään, kun asiakkaan palvelu päättyy.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

## 17. Salassapito

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

## 18. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kaupungin 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.

## 19. Sääntökirjan sitovuus

Lähettämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen palveluntuottaja sitoutuu tämän sääntökirjan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

Hämeenlinnan kaupunki voi peruuttaa hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien listalta, mikäli kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja tai jos palveluntuottaja ei täytä tässä sääntökirjassa mainittuja vaatimuksia ja kriteerejä.

## 20. Noudatettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.



## LIITTEET

Liite 1 Hakuohjeet

Liite 2 Hakulomake