

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.12.2017 §140

Liite 2



TUKIPALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Taivalkoski



20.8.2019

Taivalkosken sosiaali- ja terveyspalvelut

Sisällysluettelo

| | | |
|------|---|----|
| 1 | Johdanto | 2 |
| 2 | Palvelusetelin lakiperusta | 2 |
| 2.1 | Tavoitteena asiakaslähtöiset, valinnan vapautta korostavat palvelut | 3 |
| 3 | Palvelusetelin myöntämisen periaatteet | 3 |
| 4 | Palveluseteliyrittäjä | 4 |
| 4.1 | Palveluseteliyrittäjän hyväksyminen | 4 |
| 4.2 | Palveluseteliyrittäjän hyväksymisen peruutus | 5 |
| 4.3 | Kunnan ja palvelusetelituottajan välinen yhteistyö..... | 6 |
| 5 | Sopimussuhde asiakkaan ja palvelutuottajan välillä | 6 |
| 5.1 | Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä | 7 |
| 5.2 | Palvelukerran peruutus..... | 7 |
| 5.3 | Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen..... | 7 |
| 5.4 | Palvelun virhe, viivästyminen ja virheen seuraamukset..... | 7 |
| 5.5 | Sopimuksen purku | 8 |
| 5.6 | Vahingonkorvaus | 8 |
| 5.7 | Reklamaatio ja palaute | 8 |
| 6 | Palveluiden laskutus | 8 |
| 6.1 | Kuntalaskutus..... | 8 |
| 6.2 | Asiakaslaskutus..... | 9 |
| 6.3 | Asiakkaan ostamat lisäpalvelut | 9 |
| 7 | Verotus | 9 |
| 7.1 | Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen arvonlisäverotus..... | 9 |
| 7.2 | Palveluseteli ja verotus..... | 9 |
| 8 | Salassapito ja asiakastietojen käsittely..... | 9 |
| 9 | Tulosidonnainen palveluseteli..... | 10 |
| 9.1 | Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli (tukipalveluasiakas) | 10 |
| 9.2 | Säännöllinen tulosidonnainen tukipalveluseteli | 13 |
| 10 | Palvelun hintakatto..... | 16 |
| 11 | Henkilöstö ja osaaminen | 16 |
| 11.1 | Tukipalvelut | 16 |
| 11.2 | Hoitotehtävissä toimivat henkilöt | 17 |
| 12 | Sääntökirjan muuttaminen..... | 17 |
| 13 | Sitoumuksen voimassaoloaika..... | 17 |

1 Johdanto

Palvelusetelin käyttöönnoton tavoitteena on parantaa erityisesti kotipalvelujen saatavuutta ja siten edistää ikä-ihmisten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden kotona asumista. Kotihoidon tukipalvelut on tarkoitettu itsenäisen asumisen tueksi. Tavoitteena on turvata asiakkaan kotona selviytyminen mahdollisimman pitkään tukemalla asiakkaan omaa toimintakykyä tarvittavien palveluiden avulla. Tukipalvelut vaikuttavat hyvinvointiin ja turvallisuuden kokemiseen omassa kodissa. Tavoitteena on lisätä palvelujen saatavuutta ja tehostaa palvelutuotantoa, tarjota kunnalle uusi vaihtoehtoja palvelujen järjestämiseksi, parantaa asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, luoda ja kehittää yrittäjyyttä sekä yhteistoimintaa.

Mikäli kunta järjestää palveluja palvelusetelillä, kunta osoittaa talousarviossa ja -suunnitelmassa voimavarat palvelusetelillä järjestettäviin palveluihin. Lisäksi kunta hyväksyy palvelusetelin toimintaperiaatteet kunnassa kuten, mihin palveluihin palveluseteliä käytetään, mikä on palvelusetelin arvo, missä laajuudessa ja mistä lukien palveluseteli otetaan käyttöön.

2 Palvelusetelin lakiperusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain (3.8.1992/733) § 4:n mukaan. "Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät:

- 1) hoitamalla toiminnan itse;
- 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
- 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
- 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka
- 5) antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

Hankittaessa palveluja 1 momentin 4 ja 5 kohdassa tarkoitettua yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan tai kuntayhtymän on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta."

Palvelusetelin käyttöä ohjaa erityisesti laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569) eli palvelusetelilaki. Myös useita muita lakeja, kuten laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) ja sosiaalihuoltolaki (17.9.1982/710) tulee ottaa huomioon palvelusetelin käyttöönottoa suunniteltaessa. Näihin viitataan tekstissä asiayhteydessään.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011, 22.7.2011) säättää yksityisten sosiaalipalveluiden laadun valvonnasta ja asiakkaan mahdollisuudesta hankkia arvonlisäverottomia palveluita palveluseteliyrittäjältä siinä tapauksessa, että hankittava palvelu ei sisälly kunnan myöntämään palveluseteliin.

Sääntökirjassa sovelletaan Suomen lainsäädäntöä ja muun muassa seuraavia lakeja:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- terveydenhuoltolaki (1326/2010)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- potilasvahinkolaki (585/1986)
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- lakia omaishoidon tuesta (937/1983)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

- henkilötietolaki (523/1999) ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säädökset
- kuluttajansuojalaki (38/1978)

2.1 Tavoitteena asiakaslähtöiset, valinnan vapautta korostavat palvelut

Vuonna 2009 voimaan astuneessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tavoitteeksi palvelusetelin käytölle asetetaan palvelurakenteen monipuolistaminen, valinnan mahdollisuuksien ja palveluiden saatavuuden lisääminen, yksityisen ja julkisen sektorin osaamisen, vuoropuhelun ja yhteistyön kehittäminen sekä pienyrittäjyyden tukeminen. Palvelusetelin tavoitteena on asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien lisääminen. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata asiakas muulla tavoin järjestettyjen palveluiden piiriin.

Palvelusetelilaki (569/2009) mahdollistaa kuntien harkinnan mukaisesti palvelusetelin käyttöönoton kannan järjestämistä vastaavien olevien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistapana. Palveluseteliä ei voi soveltaa toisen kunnan tuottamien palvelujen hankintaan.

Kunnan tulee tehdä päätökset palvelusetelin käyttöönotosta; määrittää palvelut joissa palveluseteliä käytetään ja hyväksyä palveluntuottajat.

Palvelusetelimallin suunnittelun lähtökohdaksi on otettava seuraavat periaatteet:

- asiakaslähtöisyys
- hyvinvointierojen kaventaminen
- kustannusneutraalius

3 Palvelusetelin myöntämisen periaatteet

Tukipalvelut ovat kotipalvelua täydentäviä palveluja ja niiden avulla pyritään turvaamaan asiakkaiden kotona selviytyminen. Kotihoidon tukipalvelut kuuluvat kunnan harkinnan perusteella järjestettäviin palveluihin. Tukipalvelujen myöntäminen perustuu palveluntarpeen arviointiin ja palveluja voidaan myöntää säännöllisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden lisäksi palveluntarpeen arvion perusteella myös muille eli ns. tukipalveluasiakkaille.

1. **Säännöllinen tulosidonnainen tukipalveluseteli** kohdistuu ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille. Asiakas on säännöllisen kotihoidon asiakas ja mahdollisuus saada muita kunnan tuottamia kotipalveluita tukipalvelusetelin rinnalle.
2. **Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli** kohdistuu asiakkaisiin, joilla tukipalvelun tarve on vähäistä säännöllisesti tai lyhytaikaisesti. Asiakas ei ole säännöllisen kotihoidon asiakas. (tukipalveluasiakas)

Palvelusetelin saaminen edellyttää palveluntarpeen arvioimista. Palvelusetelin voi saada käyttöönsä, jos henkilön avuntarve ja kokonaistilanne täyttävät palvelun myöntämiseen määritellyt kriteerit ja hänelle on tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelupäätökseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyvyn lisäksi hänen sosiaalinen verkostonsa, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asuntoolosuhteet sekä mahdolliset yksityiset omarahoitteiset palvelut sekä vapaaehtoistyö. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa /lausuntoa ei anneta palvelun tuottajalle.

Tilapäisen palvelusetelin kriteerit:

- yli 65 - vuotias
- RAVA- yli 1,29
- MMSE- mittaristolla mahdollinen lievä kognitiivinen heikentyminen 27-24 / 30

Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli on määrärahasidonnainen tukipalvelu.

Tilapäisen tulosidonnaisen tukipalvelusetelin tavoitteena on asiakkaan turvallinen kotona selviytyminen, ilman haettua palvelua asiakkaan itsenäinen kotona asuminen vaarantuisi/riski siirtyä kotihoidon asiakkaaksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa /lausuntoa ei anneta palvelun tuottajalle.

Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Arvon korottamista koskevasta asiasta on tehtävä päätös.

Kunnalla on informointivelvoite suhteessa asiakkaaseen. Kunnan työntekijän tulee esitellä eri vaihtoehdot palvelun järjestämisestä tasapuolisesti ja tehdä päätökset asiakkaan edun mukaisesti. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, kuinka monta tuntia ja kuinka kauan se on voimassa, palvelun tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Asiakas valitsee haluaako vastaanottaa palvelusetelin avulla järjestettävän palvelun vai palvelutasoltaan rinnakkaisen kunnallisen palvelun.

Myöntäessään setelin kunta päättää samalla sen arvon ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Myönnettäessä palveluseteliä yksittäiselle asiakkaalle kunnan tulee noudattaa asiakkaan asemasta annettuja säännöksiä:

- 1) palvelusetelilain 6 §:n säännöstä
- 2) potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (758/1992)
- 3) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (812/2000)

Kaikille asiakkaille palveluseteli ei sovellu. Tällainen tilanne voi olla esim. silloin, kun asiakas ei kykene hankkimaan palveluja palvelusetelillä sairauden tai henkisen toimintakyvyn vajavuuden, esimerkiksi muistisairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi

Palveluseteli on henkilökohtainen, sitä ei voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritellyyn tarkoitukseen. Palveluseteliin vaaditaan aina erikseen tehty viranhaltijapäätös, joka on setelin fyysinen muoto.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti ja/tai omaistensa avustuksella itselle palveluntuottajan Taivalkosken kunnan hyväksymien palveluseteli palveluntuottajien joukosta. Valinnan tukemiseksi asiakkaalle esitellään eri palveluseteliyrittäjien hinnat ja muut mahdolliset kustannukset sekä ohjataan ottamaan huomioon niistä maksettavaksi jäävä omavastuuosuus.

Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan 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.

4 Palveluseteliyrittäjä

4.1 Palveluseteliyrittäjän hyväksyminen

Palveluntuottajaksi voidaan hyväksyä kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palvelun tuottajat ilman kilpailutusta. Hyväksytyistä palveluseteliyrittäjistä muodostetaan julkinen rekisteri. **Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua/hakea jatkuvasti.**

Palveluntuottaja täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) asetetut vaatimukset ja on merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut aluehallintoviranomaisen toimiluvan.

Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärää voidaan pitää palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävänä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön kunnan palveluohjaan ja avun tarvitsijan/omaisten tai/ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittamisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palvelun tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kotihoidon tukipalveluun kuuluvia palveluita ovat siivous-, ruokahuolto-, kauppa- ja asiointi-, sauna- ja kylvytys-, vaatehuolto-, kiinteistö- ja pihatyö-, saattaja-, asiointi- ja kauppapalvelu, sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja ja ulkoilupalvelu, seurantakäynti, lääkkeenjako palvelu ja yhdistetty kotipalvelu.

Kunta voi hyväksyä vain sellaisen yksityisen palveluntuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja palveluntuottajan kelpoisuuden tulee olla vastaava kuin kunnan itse tuottamissa palveluissa. Palveluntuottaja täyttää palvelusetelipalveluntuottajan hakemuslomakkeen, jossa määritellään yleiset ehdot palvelusetelille. Palveluntuottaja voi hakea samalla hakemuslomakkeella palveluntuottajaksi useampaan eri palveluun. Hyväksymispäätöksellään kunta rajaa ne yksityiset palvelujen tuottajat, joilta hankittaviin palveluseteliä voidaan käyttää. Ehtojen tulee täytyä hakemusta hyväksyttäessä sekä koko hyväksynnän ajan.

Hakemuksen mukaan toimitetaan seuraavat liitteet:

- todistus verojen maksamisesta ja sosiaaliturvamaksuista (verohallinto)
- ennakkoperintärekisteriote YTJ- tietopalvelusta
- todistus maksetuista lakisääteisistä vakuutusmaksuista (Yel, Tyel, tapaturvavakuutus)
- kopio potilasvahinkovakuutusositteesta ja/tai vastuuvakuutusositteestä (palveluntuottajan vakuutusyhtiö)
- oikeaksi todistettu kopio aluehallintoviraston toimiluvasta tai ilmoituksesta yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen rekisteriin merkitsemisestä / Valviran päätöksestä
- omavalvontasuunnitelma
- henkilökuntaluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen
- esitettävä tarvittavat rikosrekisteriotteet rikostaustan selvittämiseksi työskennellessä lasten kanssa
- selvitys alihankkijoista
- palveluiden hintaliite

Toimitettavien liitteiden tulee olla alle kolme (3) kuukautta vanhoja. Lisäksi palveluntuottajan on täytettävä palvelukohtainen liite palvelusetelillä tuottamastaan palvelusta. Liitteessä on lueteltu palvelukohtaiset ehdot. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma palvelukohtainen liite.

Palveluntuottajaksi ei voida valita, jos yritys:

- on tehnyt konkurssin tai sellainen on vireillä
- on päätetty asettaa selvitystilaan
- on tuomittu lainvoimaisella päätöksellä ammattinsa harjoittamiseen liittyvästä lainvastaisesta teosta
- on syyllistynyt ammatinharjoittamisessa vakavaan menettelyrikkomukseen
- on laiminlyönyt verojen tai sotu-maksujen suorittamisen, on yrityssaneerausohjelmassa tai velkajärjestely on vahvistettu tai hakemus näihin on vireillä
- on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä
- palveluntuottaja ei saa saada palvelujen tuottamiseen sellaista Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) antamaa avustusta, jolla on kilpailua vääristävä vaikutus

4.2 Palveluseteliyrittäjän hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty

- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

Kunnalla on oikeus peruuttaa hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien luettelosta ilman irtisanomisaikaa, jos kunta lopettaa palvelujen järjestämien palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

4.3 Kunnan ja palvelusetelituottajan välinen yhteistyö

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastaavaan piiriin. Kunnalla on velvollisuus varmistaa, että palvelut vastaavat sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään.

Kunta ja palveluntuottaja tiedottavat toisilleen asioista, joilla voi olla vaikutusta palvelusetelillä tuotettavien palvelujen suorittamiseen tai palvelun laatuun. Palveluntuottaja toimittaa kalenterivuositain kunnalle raportin edellisen vuoden toiminnastaan. Raportti pitää sisällään yhteenvetä kerätyistä asiakaspalautteista ja reklamaatioista sekä siitä, mihin toimenpiteisiin reklamaatioiden johdosta on ryhdytty.

Palvelusetelin myöntävä viranhaltija seuraa palvelun toteutumista ja huolehtii siitä, että asiakas saa palvelun, johon palveluseteli on myönnetty.

Palveluntuottaja huolehtii järjestämiensä palvelujen osalta, että työ suoritetaan ammattitaidolla ja hyviä toimintatapoja noudattaen. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa jokainen asiakaskantele/muistutus/reklamaatio asiakkaan kotikuntaan. Palveluntuottaja huolehtii, että tämän henkilöstöä, palveluja ja hintoja koskevat tiedot ovat ajan tasalla.

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilönä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava kunnalle tai palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan ilmoittamat hinnat ovat voimassa vuoden 2018 loppuun asti. Tämän jälkeen seuraava kahta vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan kunnalle joulukuun 2018 loppuun mennessä. Hintojen tarkistamisen perusteena voivat olla henkilökustannusten ja yleisen kustannustason muutos. Kunta tarkistaa palvelusetelin arvon THL indeksikorotuksen mukaisesti kahden vuoden välein.

5 Sopimussuhde asiakkaan ja palveluntuottajan välillä

Palvelusetelilain mukaan kunta ei ole sopimusosapuoli palvelusetelillä hankittavissa palveluissa, vaan sopimussuhde muodostuu asiakkaan ja palveluntuottajan välille. Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä. Sopimukseen liitetään asiakkaan yksilöllinen suunnitelma / hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka laadinnasta kunta on vastuussa.

Kirjallisessa sopimuksessa on sovittava:

1. palvelun hinta ja sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu,
2. asiakkaan omavastuu osuus
3. palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot,
4. palveluntuottajan ja asiakkaan velvollisuudet ja oikeudet mm.
 - palvelun peruutusehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat,

- poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
- hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja -mekanismi),
- vahingonkorvausehdot
- salassapito ja tietojen luovutus

Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä kirjallisessa sopimuksessa sopia muuan muassa raha-asioiden hoidosta sekä asiakkaan avainten hallinnasta.

Sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Kuluttajasuojan mukaan mm. markkinoinnin on oltava asianmukaista, palvelun on vastattava sopimusta sekä sopimuksen ehtojen on oltava kohtuullisia.

5.1 Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen sosiaali- ja terveystoimelle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja /tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaiselle (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ovat tältä osin toimivaltaisia.

5.2 Palvelukerran peruutus

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 avunkerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 25 tuntia ennen sovittua avunkertaa. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä avunkerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Kuten asiakkaan sairaalahoitoon siirtymisestä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikataulussa.

5.3 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Sopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajan.

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

5.4 Palvelun virhe, viivästyminen ja virheen seuraamukset

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelusisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla tulee olla todistus siitä, 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, joista tämä olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon. Palveluntoteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovituksessa aikataulussa.

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. Virhe- ja viivästyslanteissa 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.

5.5 Sopimuksen purku

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

5.6 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 huomionsa 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 aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

5.7 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja pääsääntöisesti kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arvioimiseen.

6 Palveluiden laskutus

6.1 Kuntalaskutus

Palveluntuottaja laskuttaa kuntaa kuukausittain jälkikäteen tuottamansa palvelun hinnan mukaan enintään palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kunnalle kuukauden 10. päivään mennessä. Mikäli tuottajan tuntihinta jää alle palvelusetelin arvon, palveluntuottaja voi laskuttaa korkeintaan ilmoitetun tuntihinnan mukaan. Kunnalle lähetettävän laskun liitteenä tulee olla asiakkaan allekirjoittama palveluseteli/palvelusetelit sekä tehdystä työstä oleva tuntityölista. (palvelupäivä, kelloajat ja toimenpiteet). Palveluraporttiin tulee olla merkitty myös asiakkaan poissaolojen aloitus- ja päättymispäivät tilastointia varten.

Maksu suoritetaan kuun viimeisenä päivänä palveluntuottajalle. Laskuihin ei lisätä laskutus- yms. lisiä. Laskuna käytetään palveluntuottajan kanssa sovittua laskutustapaa.

Kunta maksaa 50 prosenttia palvelusetelinarvosta yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta yhden avustuskerran peruuntumisesta. Kyseessä tulee olla avustuskerta, jonka peruutusta asiakas ei ole pystynyt kohtuudella suorittamaan viimeistään 3 tuntia ennen suunnitellun avustuskerran alkua.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on ALV:n 130 a §:n mukaista verotonta palvelun myyntiä.

6.2 Asiakaslaskutus

Asiakasmaksulain mukaan 12§:n 2 momentin mukaan palvelusetelin avulla järjestettävistä palveluista kunta ei peri palvelun käyttäjältä asiakasmaksua.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan omavastuusuuden ja mahdollisesta lisäpalvelusta perittävän maksun suoraan asiakkaalta. Maksutapa sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan välillä.

"Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain (1501/1993) 130 a § mukaista verotonta palvelun myyntiä."

6.3 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää hoidon sekä huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelus, se on asiakkaan itse maksettavaa lisäpalvelua. Asiakkaan itsensä maksama lisäpalvelu voi olla esimerkiksi suursiivous, ikkunoiden pesu, vaatehuolto tai ruuan valmistusta yms.

7 Verotus

7.1 Palvelusetelillä järjestettävien palvelujen arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan verotonta sosiaalihuoltoa on valtion tai kunnan harjoittama sekä sosiaaliviranomaisen valvoma muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittama toiminta. *Verohallituksen 6.3.2006 antaman ohjeen 413/40/2006 mukaan*

Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että palvelun tuottaja on merkitty lääninhallituksen ylläpitämään yksityisten palveluntuottajien rekisteriin.

Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta enemmän tai muita palveluja kuin mihin palveluseteli oikeuttaa, kysymys on verottomasta sosiaalihuollosta ainoastaan, jos seuraavat edellytykset täyttyvät:

- palveluntuottaja on merkitty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet myytävistä palveluista kirjallisen sopimuksen
- palveluntuottaja ja asiakas ovat tehneet kirjallisen palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muun vastaavan suunnitelman

7.2 Palveluseteli ja verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Tuloverolain mukaan (1065/2003) asiakkaalle ei voida myöntää kotitalousvähennystä palvelusetelin omavastuusuudesta aiheutuviin kustannuksiin. Sen sijaan asiakkaalle voidaan myöntää kotitalousvähennys palveluista, jotka hän ostaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun lisäksi yksityiseltä palveluntuottajalta kokonaan omalla kustannuksellaan, koska tällöin on kyse täysin erillisestä työsuorituksesta. Vähennykseen oikeuttavaa hoiva- ja hoito-työtä ei ole arvonlisäverolain 34–36 §:ssä tarkoitettu valvottu terveyden- ja sairaanhoitopalvelu, esimerkiksi lääkärin tai sairaanhoitajan tekemä työ.

8 Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palvelusetelilain mukaan kunta on rekisterinpitäjänä vastuussa palvelusetelipalvelujen tuottamisen yhteydessä syntyvistä asiakasrekistereistä riippumatta rekistereiden fyysisestä sijainnista ja kirjaamisen tekijästä. Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen arkistoinnissa, säilyttämisessä ja hävittämisessä vastaavaa kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Kunta vastaa rekisterinpitäjänä velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden

toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Palveluntuottajan tulee henkilökäytön käytössä, säilyttämisessä ja hävittämisessä huomioida, että kaikissa käsittelyvaiheissa noudatetaan huolellisuutta siten, ettei kenenkään yksityisyys tule vaarantetuksi eikä loukatuksi.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiin tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Palveluntuottaja säilyttää asiakastietoihin liittyvät asiakirjat huolellisesti ja pyydettyä antaa tietoja kunnan viranomaisille. Asiakirjat palautetaan kunnalle pyydettyä tai viimeistään siinä vaiheessa, kun yritys lopettaa toiminnan palvelusetelillä.

Palveluntuottajan on asiakasrekisterissään pidettävä erillään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat muista asiakastiedoista sekä erotettava myös saman asiakkaan palvelusetelin käytön yhteydessä syntyneet asiakastiedot ja ne asiakastiedot, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palvelujen yhteydessä.

Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

9 Tulosidonnainen palveluseteli

7 § Palvelusetelin arvon määräytyminen

Kunnan tulee määrätä palvelusetelin arvo niin, että se on asiakkaan kannalta kohtuullinen. Kohtuullisuutta arvioitaessa on otettava huomioon kustannukset, jotka aiheutuvat kunnalle vastaavan palvelun tuottamisesta kunnan omana tuotantona tai hankkimisesta ostopalveluna sekä asiakkaan maksettavaksi jäävä arvioitu omavastuuosuus. Pykälän 1 momentin mukaan kunnan tulee määrittellä palvelusetelin arvo asiakkaan kannalta kohtuulliseksi. Kohtuullisuutta arvioitaessa tulee huomioida eri palvelun järjestämistavoilla syntyvät kustannukset ja asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus. Kohtuullisuusvaatimuksen mukaisesti palvelusetelin arvo on määriteltävä niin, että palvelusetelistä muodostuu asiakkaalle todellinen vaihtoehto palvelun käyttämiseen. Toisaalta kunnanmaksuosuus, palvelusetelin arvo, ei voi muodostua kohtuuttomasti vastaavan palvelun omia tuotantokustannuksia suuremmaksi.

9.1 Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli (tukipalveluasiakas)

Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli kohdistuu asiakkaisiin, joilla tukipalvelun tarve on vähäistä säännöllisesti tai lyhytaikaisesti. Tukipalveluasiakas ei ole säännöllisen kotihoidon asiakas.

Tukipalveluseteli myönnetään asiakkaan palvelutarpeen, toimintakyvyn ja tulojen perusteella. Palvelusetelin saaminen edellyttää palvelutarpeen arvioimista. Palvelusetelin voi saada käyttöönsä, jos henkilön avuntarve ja kokonaistilanne täyttävät palvelun myöntämiseen määritellyt kriteerit ja hänelle on tehty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelupäätökseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyvyn lisäksi hänen sosiaalinen verkostonsa, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asuntopiirien olosuhteet sekä mahdolliset yksityiset omarahoitteiset palvelut sekä vapaaehtoistyö. Palvelusetelistä tehdään aina viranhaltijapäätös. Mikäli tuloraja ylittyy, seteliä ei myönnetä. Tukipalveluseteli voidaan myöntää säännölliseen tai tilapäiseen tarpeeseen. Säännöllisten tukipalveluiden saamisen edellytyksenä on pienituloisuus. Tilapäinen tulosidonnainen tukipalveluseteli on määrärahasidonnainen tukipalvelu.

Tilapäisen palvelusetelin kriteerit:

- yli 65 – vuotias
- RAVA- yli 1,29
- MMSE- mittaristolla mahdollinen lievä kognitiivinen heikentyminen 27-24 / 30

Huomioon otettavat tulot

Kuukausituloina otetaan huomioon asiakasmaksuasetuksen 27 §:n mukaan palvelun käyttäjän sekä hänen kanssaan yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa asuvan henkilön veronalaiset ansio- ja pääomatulot. Sosiaalihuoltolain 3 a luvun mukaan tulot huomioidaan bruttotuloina. Palvelusetelin arvon määrittämiseksi otetaan huomioon asiakkaan jatkuvat henkilökohtaiset tulot, hoitotuki, äitiys-, isyys- ja vanhempainraha, korko- ja vuokratulot, syytinki, hoitotuki (kela), omaishoidontuki (kunnan maksama), verovapaat korvaukset sekä ylimääräinen rintamalisä. Jos tulot vaihtelevat, otetaan huomioon viimeksi kuluneen vuoden keskimääräinen kuukausitulo. Tuloina voidaan ottaa huomioon myös viimeksi toimitetun verotuksen veronalaiset tulot korotettuna verohallituksen ilmoittamalla prosentilla.

Tuloina ei huomioida: lapsilisää, lapsen hoitotukea (kela), asumistukea, tavallista rintamalisää, vammaistukea, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavaa sairaanhoito- ja tutkimuskuluja, opintorahan perusosaa, asumislisää tai opintojen johdosta suoritettavia muita avustuksia, perhehuollon kustannusten korvauksia, lasten kotihoidon tukea.

Tukipalvelusetelin bruttoraja 2018-2021:

- yhden hengen talous 1210,70€/kk
- kahden hengen talous 1882,19€/kk
- suurempi kuin kahden perheen talous tulorajaa korotetaan 350€ ylimenevää henkilö kohden

Jos halutaan, että päätettäessä otetaan huomioon menoja, tulee tehdä niistä erillinen selvitys. Tällaisia menoja voivat olla esim. velkasaneeraukseen ym. velkojen hoitoon liittyvät menot.

Tulorajaa tarkistetaan kansaneläkeindeksin muutoksien suhteessa.

Tukipalveluseteli voi sisältää joko yhden tai useamman tukipalvelun.

Jos asiakkaan palveluun käytetään aikaa myönnettyä päätöstä enemmän, asiakas maksaa itse kustannukset suoraan yrittäjälle. Asiakas voi halutessaan ostaa omin kustannuksin palveluntuottajan tarjoamia lisäpalveluja, jotka eivät sisälly hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lisäpalveluista hänellä on mahdollisuus tehdä kotitalousvähennys verotuksessa.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan vähintään vuosittain ja myös silloin, kun asiakkaan Kelan etuudet, kuten asumistuki tai hoitotuki tarkistetaan.

Yhden tukipalvelusetelin arvo on 15 euroa ja sillä voi ostaa yhden tunnin tukipalveluja. Lisäksi muutamia tukipalveluseteleitä myönnetään kertahintaisena. Omavastuu vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan. Palvelusetelillä ostettua palvelua ei voi laittaa kotitalousvähennykseen.

❖ Tukipalveluseteli palveluita:

1. Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa siivousta. Siivous tapahtuu palveluntuottajan välineillä ja pesuaineilla. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pintojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden nihkeä /kosteaa pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vienti. Siivoukseen sisältyy vuodevaatteiden tuuletus ja linavaatteiden vaihtaminen. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

2. Ruokahuolto

Tarkoitettu henkilölle, joka ei selviydy omatoimisesti ruuanlaitosta erityisruokavalion tai hänen tilapäisen/pysyvän toimintakykynsä heikentymisen vuoksi. Palveluun sisältyy ruoan teko kotona sovittaessa esim. aamupala, iltapala **kerran tai kaksi kertaa päivässä.**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

3. Kauppa- ja asiointipalvelu

Kauppa-asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ruoka- ja päivittäistavaroiden toimittamista asiakkaalle. Asiointipalvelu sisältää kauppalistan ja – kassien noutamisen asiakkaan luota, kaupassa tavaroiden kerääminen ja kauppakassin toimittamisen asiakkaan kotiin, tarvittaessa laittamisen kappeihin saakka. Tarvittaessa avustetaan myös kauppalistan teossa. Kauppa-asiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata paikalliseen päivittäistavara-kauppaan tili, jolle ostokset haetaan. Käteistä rahaa ei asiointissa käsitellä. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **7 euroa/kerta.**

4. Sauna- ja kylvetyspalvelu

Asiakasta avustetaan riisuutumisessa, peseytymisessä ja pukeutumisessa. Palveluun kuuluu hiusten ja koko vartalon pesussa avustamista. Samoin ihon kunnon huolehtiminen, tarvittaessa rasvaus, varpaiden ja kynsien hoidosta huolehtiminen sekä parran ajo ja hiusten kuivaus ja laittaminen. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

5. Vaatehuolto

Palveluun sisältyy tavanomainen vaatehuolto (likaisten pyykkien kerääminen, pyykin pesun järjestäminen, puhtaan pyykin jakaminen, silitys, mankelointi jne.) sekä liinavaatehuolto. Palvelu suoritetaan asiakkaan kotona. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

6. Kiinteistö- ja pihatyöt

Kodin pienet korjaukset ja asennustyöt, lumityöt, pihan kunnostus, nurmikon leikkaus, hiekoittaminen polttopuiden pilkkominen ja toimituskotiin, polttopuiden vienti sisälle, talonlämmitys. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

7. Saattajapalvelu

Palveluun sisältyy asiakkaan mukaan lähteminen ja henkilökohtainen saattaminen lääkärin tai muun asiantuntijan luo. Palvelusta **sovitaan aina erikseen** joko asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa.

Yhden palvelusetelin arvo on **40 euroa/kerta.**

8. Sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja ja ulkoilupalvelu

Yhdessä tekemistä esim. käsitoita, ruoanlaittoa, juttelua, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä. Palvelun sisältö määritellään asiakkaan kanssa yhdessä. **1 x viikko (1-4 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

9. Seurantakäynnit

Posti haetaan laatikosta, Lumet lakaistaan/luodaan oven edustalta siltä osin kuin välttämättömän liikumisen turvaaminen edellyttää. (portaita ja niiden välitöntä edustaa). Turvapuhelinhälytys käynti.

Yhden palvelusetelin arvo on **7 euroa/kerta.**

10. Lääkkeenjako

Koneellinen lääkkeenjako apteekissa Anja-kerta-annospusseihin tai kotona lääkkeenjako asiakkaan omaan lääkeannostelijaan asiakkaan omista lääkkeistä, **ja siihen liittyvät muut tarpeelliset toimenpiteet**; reseptien tarkistus ja tarvittaessa uusiminen apteekissa tai terveyskeskuksessa sekä lääkkeiden haku apteekista. (kotona tapahtuva lääkkeenjako, jos apteekin kautta järjestettävä lääkkeenjako ei

onnistu esim. puolitettavat lääkkeet, verenohennuslääkkeet) **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **10€/kerta.**

11. Kotipalveluseteli

Kotipalveluseteliin on yhdistetty useampi tukipalvelu; ruokapalvelu, sauna- ja kylvetyspalvelu, vaatehuolto, kiinteistö- ja pihatyöt, sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja ja ulkoilupalvelu, seurantakäynnit. **Pääsääntöisesti myönnetään 1-2 x viikko (4-8 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **15 euroa/ tunti.**

Mikäli palveluntuottaja kuljettaa asiakasta on noudatettava asetusta ajoneuvojen käytöstä tiellä 1257/1992 sekä liikennelakia 267/1981.

9.2 Säännöllinen tulosidonnainen tukipalveluseteli

Säännöllinen tulosidonnainen tukipalveluseteli kohdistuu ensisijaisesti paljon hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille. Asiakas on säännöllisen kotihoidon asiakas ja mahdollisuus saada muita kunnan tuottamia kotipalveluita tukipalvelusetelin rinnalle

Tulosidonnaisessa palvelusetelissä asiakkaan tulot vaikuttavat kunnan määrittämien perusteiden mukaisesti setelin arvoon.

Palvelusetelin arvon sitominen käyttäjän maksukykyyn on perusteltua palveluissa, joiden käyttö kestää pitkään. Palvelusetelilain (569/2009) 3 §:ssä on säädetty, kuinka asiakkaan tulot huomioidaan tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa määrittäessä. Tulot huomioidaan joko:

1. kunnan määrittämien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan
2. sosiaalihoitolain (710/1982) 3 a luvun mukaisesti tai
3. sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 10 a -10 c §:n mukaan säädetyllä tavalla.

Kunnalle jää harkintavaltaa siinä, miten tulot huomioidaan tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa määrittäessä. Asiakkaan tulot voidaan huomioida **palvelusetelin arvoa määritettäessä nettona ja bruttona riippuen siitä, millä tavalla kunta on päättänyt asiasta.** Sosiaalihoitolain 3 a luvun mukaan tulot huomioidaan bruttotuloina ja tuloihin huomioidaan veronalaisten ansio- ja pääomatulojen lisäksi veroista vapaat tulot.

Huomioon otettavat tulot

Kuukausituloina otetaan huomioon asiakasmaksuasetuksen 27 §:n mukaan palvelun käyttäjän sekä hänen kanssaan yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa asuvan henkilön veronalaiset ansio- ja pääomatulot. Palvelusetelin arvon määrittämiseksi otetaan huomioon asiakkaan jatkuvat henkilökohtaiset tulot, hoitotuki, äitiys-, isyys- ja vanhempainraha, korko- ja vuokratulot, syytinki, hoitotuki (kela), omaishoidontuki (kunnan maksama), verovapaat korvaukset sekä ylimääräinen rintamalisä. Jos tulot vaihtelevat, otetaan huomioon viimeksi kuluneen vuoden keskimääräinen kuukausitulo. Tuloina voidaan ottaa huomioon myös viimeksi toimitetun verotuksen veronalaiset tulot korotettuna verohallituksen ilmoittamalla prosentilla.

Tuloina ei huomioida: lapsilisää, lapsen hoitotukea (kela), asumistukea, tavallista rintamalisää, vammaistukea, tapaturmavakuutuksen perusteella suoritettavaa sairaanhoito- ja tutkimuskuluja, opintorahan perusosaa, asumislisää tai opintojen johdosta suoritettavia muita avustuksia, perhehuollon kustannusten korvauksia, lasten kotihoidon tukea.

Tukipalvelun palvelusetelin **on enintään 27 euroa** tunnilta 2018. Enimmäisarvoisen setelin saa talous, jonka bruttotulot eivät ylitä annettua tuloarajaa. Setelin arvon on oltava tuloista riippumatta kuitenkin **vähintään 7 euroa** tunnilta.

Säännöllisessä kotihoidossa olevalta asiakkaalta peritään kuukausimaksutaulukon mukainen maksu.

Tukipalvelun palvelusetelin tulorajat ja vähennysprosentit ovat 2018 alkaen seuraavat:

| Kotitalouden koko, henkilöä | Maksuttomuuden tulo- raja, euroa | 2 - 5 h/kk % | 6 - 14 h/kk % | 15 - 29 h/kk % | yli 30 h/kk % |
|-----------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 576 | 15 | 20 | 30 | 35 |
| 2 | 1 063 | 13 | 16 | 19 | 22 |
| 3 | 1 667 | 11 | 14 | 17 | 18 |
| 4 | 2 062 | 9 | 12 | 14 | 15 |
| 5 | 2 496 | 7 | 9 | 11 | 13 |
| 6 | 2 866 | 5 | 7 | 9 | 11 |

Kun henkilömäärä on suurempi kuin kuusi, tulorajaa korotetaan 350,00 eurolla ja maksuprosenttia alennetaan 1 prosenttiyksiköllä kustakin seuraavasta henkilöstä.

Asumistukea ja muita tiettyyn tarkoitukseen maksettavia tukia ei lasketa tuloiksi.

Esimerkki

$$\frac{(\text{Bruttotulo-tuloraja}) * 35 \%}{60} = \text{summa, joka vähentää täyttä palvelusetelin arvoa}$$

Yhden henkilön kotitalous, jonka bruttotulot ovat 900 €/kk

$$\frac{900\text{€} - \text{tuloraja } 576\text{€} * 35 \%}{60} = 1,89\text{€}$$

Asiakkaan palvelusetelin arvoksi jää 27,00€ - 1,89€ = 25,11€/tunti

Laskukaavassa käytetty prosentti on taulukon mukainen prosentti olemassa olevien kotihoidon palvelujen määrästä (määritelty hoito- ja palvelusuunnitelmassa).

Asiakas maksaa omavastuuosuutena palvelusetelin arvon ja palvelun hinnan erotuksen. Asiakkaan omavastuuosuutta ei ole enää suoraan kytketty muulla tavoin järjestetystä palvelusta perittäviissä olevaan asiakasmaksuun. Palvelusetelin omavastuuosuudet eivät enää kerry asiakasmaksulain 6 a §:n mukaista maksukattoa.

Kunta voi niin päättäessään pyöristää asiakaskohtaisen palvelusetelin arvoa asiakkaan eduksi ylöspäin esimerkiksi seuraavaan viiteen tai kymmeneen senttiin.

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Palvelusetelin arvo tarkistetaan vähintään vuosittain ja myös silloin, kun asiakkaan Kelan etuudet, kuten asumistuki tai hoitotuki tarkistetaan.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin kunnan toimesta. Mutta suunnitelmaa tulee tarkistaa aina, jos suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa palvelusetelilyhteyshenkilölle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Omavastuu vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan. Palvelusetelillä ostettua palvelua ei voi laittaa kotitalousvähennykseen.

❖ **Tukipalveluseteli palveluita:**

Yhden tukipalvelusetelin arvo on 7- 27 euroa ja sillä voi ostaa yhden tunnin tukipalveluja. Lisäksi muutamia tukipalveluseteleitä myönnetään kertahintaisena. Omavastuu vaihtelee palveluntuottajan perimän hinnan mukaan. Palvelusetelillä ostettua palvelua ei voi laittaa kotitalousvähennykseen.

1. Siivouspalvelu

Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kotona suoritettavaa siivousta. Siivous tapahtuu palveluntuottajan välineillä ja pesuaineilla. Kuukausisiivoukseen kuuluu tarvittaessa imurointi, pintojen puhdistus (sis. tasot, peili, valaisimet, ovien yms. kosketuskohdat) ja lattioiden nihkeä /kosteaa pyyhintä sekä wc:n siivous ja roskien vienti. Siivoukseen sisältyy vuodevaatteiden tuuletus ja liinavaatteiden vaihtaminen. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti.**

2. Ruokahuolto

Tarkoitettu henkilölle, joka ei selviydy omatoimisesti ruuanlaitosta erityisruokavalion tai hänen tilapäisen/pysyvän toimintakykynsä heikentymisen vuoksi. Palveluun sisältyy ruoan teko kotona sovittaessa esim. aamupala, iltapala kerran tai kaksi kertaa päivässä.

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti.**

3. Kauppa- ja asiointipalvelu

Kauppa-asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ruoka- ja päivittäistavaroiden toimittamista asiakkaalle. Asiointipalvelu sisältää kauppalistan ja – kassien noutamisen asiakkaan luota, kaupassa tavaroiden kerääminen ja kauppakassin toimittamisen asiakkaan kotiin, tarvittaessa laittamisen kappeihin saakka. Tarvittaessa avustetaan myös kauppalistan teossa. Kauppa-asiointia varten asiakkaan tai hänen omaisensa tulee avata paikalliseen päivittäistavarakauppaan tili, jolle ostokset haetaan. Käteistä rahaa ei asiointissa käsitellä. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1-4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **7 euroa/kerta.**

4. Sauna- ja kylvytyspalvelu

Asiakasta avustetaan riisuutumisessa, peseytymisessä ja pukeutumisessa. Palveluun kuuluu hiusten ja koko vartalon pesussa avustamista. Samoin ihon kunnon huolehtiminen, tarvittaessa rasvaus, varpaiden ja kynsien hoidosta huolehtiminen sekä parran ajo ja hiusten kuivaus ja laittaminen. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1 - 4 x kuukausi).**

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti.**

5. Vaatehuolto

Palveluun sisältyy tavanomainen vaatehuolto (likaisten pyykkien kerääminen, pyykin pesun järjestäminen, puhtaan pyykin jakaminen, silitys, mankelointi jne.) sekä liinavaatehuolto. Palvelu suoritetaan asiakkaan kotona. **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1 - 4 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti.**

6. Kiinteistö- ja pihatyt

Kodin pienet korjaukset ja asennustyöt, lumityöt, pihan kunnostus, nurmikon leikkaus, hiekoittaminen polttopuiden pilkkominen ja toimituskotiin, polttopuiden vienti sisälle, talonlämmitys.

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti**.

7. Saattajapalvelu

Palveluun sisältyy asiakkaan mukaan lähteminen ja henkilökohtainen saattaminen lääkärin tai muun asiantuntijan luo. Palvelusta **sovitaan aina erikseen** joko asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa.

Yhden palvelusetelin arvo on **40 euroa/kerta**.

8. Sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja, ulkoilupalvelu

Yhdessä tekemistä esim. käsitöitä, ruoanlaittoa, juttelua, pelaamista, liikuntaa ulkona tai sisällä. Palvelun sisältö määritellään asiakkaan kanssa yhdessä.

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti**.

9. Seurantakäynnit

Posti haetaan laatikosta, Lumet lakaistaan/luodaan oven edustalta siltä osin kuin välttämättömän liikumisen turvaaminen edellyttää. (portaita ja niiden välitöntä edustaa). Turvapuhelinhälytyskäynti.

Yhden palvelusetelin arvo on **7 euroa/kerta**.

10. Lääkkeenjako

Koneellinen lääkkeenjako apteekissa ANJA -kerta-annospusseihin tai kotona lääkkeenjako asiakkaan omaan lääkeannostelijaan asiakkaan omista lääkkeistä, **ja siihen liittyvät muut tarpeelliset toimenpiteet**; reseptien tarkistus ja tarvittaessa uusiminen apteekissa tai terveyskeskuksessa sekä lääkkeiden haku apteekista. (kotona tapahtuva lääkkeenjako, jos apteekin kautta järjestettävä lääkkeenjako ei onnistu esim. puolitettavat lääkkeet, verenohennuslääkkeet) **Pääasiassa myönnetään 1 x viikko (1 - 4 x kuukausi)**.

Yhden palvelusetelin arvo on **10€/kerta**.

11. Kotipalveluseteli

Kotipalveluseteliin on yhdistetty useampi tukipalvelu; ruokapalvelu, sauna- ja kylvetyspalvelu, vaatehuolto, kiinteistö- ja pihatyöt, sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja ja ulkoilupalvelu. **Pääsääntöisesti myönnetään 1-2 x viikko (4-8 x kuukausi)**

Yhden palvelusetelin arvo on **7- 27 euroa/ tunti**.

Mikäli palveluntuottaja kuljettaa asiakasta on noudatettava asetusta ajoneuvojen käytöstä tiellä 1257/1992 sekä liikennelakia 267/1981.

10 Palvelun hintakatto

Taivalkosken kunta ei aseta palveluntuottajalle palveluseteli palvelusta maksettavaa enimmäishintaa eli hintakattoa.

11 Henkilöstö ja osaaminen

Palvelusetelituottajan kelpoisuus on oltava vastaava kuin kunnan itse tuottamissa palveluissa.

11.1 Tukipalvelut

Tukipalvelujen tuottamisessa on palvelukohtaisia ammattitaitovaatimuseroja mm.

Saunotus- ja kylvetys, vaatehuolto; vähintään kotipalvelutyötutkintoa, hoiva-avustaja tai muuta soveltuvaa alan koulutusta.

Siivouspalvelut; laitoshoitajan – tai huoltajan tutkintoa tai muuta soveltuvaa alan koulutusta.

Ruokahuolto; hygieniapassi, ruokapalvelutyöntekijä tai muuta soveltuvaa alan koulutusta.

Kiinteistö- ja pihatyöt; kiinteistönhoitaja tai muuta soveltuvaa alan koulutusta.

Sijaisilla tulee olla riittävä ammatillinen tai soveltuva koulutus. Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä sitoutuu hän tarkistamaan henkilöstön ammattipätevyyden.

11.2 Hoitotehtävissä toimivat henkilöt

Kotona tapahtuvan lääkkeenjako 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 sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005 ja asetus 608/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Hoitotehtävissä tulee noudattaa Taivalkosken kunnan lääkehoitosuunnitelmaa.

Kun palvelun tuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palvelun tuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

12 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tähän sääntökirjaan. Kunta ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksesta kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämistä. Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimitamisesta.

13 Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Laskutusosoite:

TAIVALKOSKEN KUNTA
Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut
Osastosihteeri
Sairaalantie 8 a
93400 TAIVALKOSKI

Lisätietoja:

Sosiaali- ja terveystieteiden johtaja
puh. 040 5232 991

Hoitotyönjohtaja
puh. 040 592 5751

Johtava sosiaalityöntekijä
puh. 040 591 7237

Kehitysvammatyön palveluohjaaja
puh. 040 542 1373

Palveluohjaaja
puh. 0400 530 257