



Palvelusetelisäntökirjan palvelukohtainen osa

Lapsiperheiden kotipalvelu

Sisällysluettelo

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus	3
1.1. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat	3
2. Määritelmät	4
2.1. Asiakas	4
2.2. Palveluseteli	4
2.3. Palvelusetelin arvo	4
2.3.1. Kattohintainen palveluseteli	4
2.3.2. Tasasuuruinen palveluseteli	5
2.3.3. Tulosidonnainen palveluseteli	5
2.4. Omavastuuosuus	5
2.5. Palvelusetelituottaja	5
2.6. Tilaaja	5
2.7. PSOP-järjestelmä	5
2.8. Lapsiperheiden kotipalvelu	6
2.9. Perheen tarvitseman kotiavun kesto ja sisältö	6
2.10. Kotipalvelun hinta	6
2.11. Lisäpalvelu	6
3. Lapsiperheiden kotipalvelu palveluna	6
4. Palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta	8
5. Palveluseteliprosessi palveluntuottajan näkökulmasta	9
5.1. Palveluntuottajan rooli	9
5.2. Palvelusetelituottajan ja asiakkaan välinen sopimus	10
5.3. Palvelusetelin arvo	11
5.4. Palvelusetelin laskutus	12
5.5. Palvelukerran peruuntuminen	12
5.6. Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle	12
5.7. Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö	13
6. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja veloitteet	14
6.1. Palveluntuottajan muut huomioon otavat seikat	15
6.2. Henkilöstöresurssi ja osaaminen	16
7. Palvelun laatuvaatimukset	17
7.1. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraukset	17
7.1.1. Palvelun virheen seuraamukset	18
7.1.2. Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä	18
7.1.3. Sopimuksen purku	18

7.1.4. Vahingonkorvaus	18
7.2. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti	19
7.3. Vaadittava raportointi ja valvonta	19
8. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi	20
9. Toimitettavat liitteet	22
9.1. Vuosittain päivitettävät liitteet	22

1. Sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Palveluseteli on ollut käytössä lapsiperheiden kotipalvelussa Päijät Soten (ent. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä) alueella alkaen heinäkuusta 2017. Sääntökirja on päivitetty syksyllä 2022 ja se astuu voimaan 1.1.2023 siirryttäessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueeksi.

Tässä ohjeistuksessa Päijät-Hämeen hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5§ mukaiset perusteet hyväksymisestä kahteen eri palvelusetelityyppiin: lapsiperheiden kotipalvelun ja lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelun palvelusetelituottajaksi. Palveluntuottajaksi hakeutuvan on perehdyttävä huolellisesti ohjeisiin. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelillä halutaan turvata palveluiden saatavuus ja lisätä asiakkaiden valinnanmahdollisuutta palvelua käytettäessä.

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia sääntökirjaan ja hakemuslomakkeeseen/-vaatimuksiin ja ilmoittaa muutoksista sen jälkeen kirjallisesti palveluntuottajalle. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua uusiin ohjeisiin, voidaan sopimus purkaa siitä määritetyn ohjeen mukaisesti ja tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Mikäli palveluntuottaja ei halua sitoutua muuttuneeseen sääntökirjaan, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kirjallisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli palveluntuottaja ei toimita Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Sopimuksen myötä palveluntuottaja on veloitettu noudattamaan sääntökirjaa. Palvelusetelilain 4.4§ pykälän mukaisesti kunnan/kuntayhtymän tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelujen tuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Mikäli palveluntuottaja ei täytä tai noudata palvelusetelilaissa säädettyjä tai sääntökirjassa määritettyjä edellytyksiä, palveluntuottaja voidaan poistaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajien rekisteristä. Poistamisen jälkeen palveluntuottaja ei voi toimia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajana. Vaatimuksista, joita palveluntuottajaksi hakeutavalta vaaditaan, löytyy tarkemmin palveluntuottajaksi hakeuduttaessa 3.

Päivitetty sääntökirja astuu voimaan 1.1.2023 ja on voimassa toistaiseksi. Siihen tehtävät muutokset ilmoitetaan sisällysluettelon alla, sivulla 2.

1.1. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sääntökirjat

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluseteleissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa:

1. Yleinen osa:

Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

2. Palvelukohtainen osa:

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjan osien vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan ensisijaisesti yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia. Mikäli yleiseen osaan on tarpeen tehdä täsmennyksiä palvelukohtaisella osalla, tulee täsmennys kirjata selkeästi palvelukohtaiselle osalle.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluja setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuuosuuden, jolloin palveluseteli on tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomiksi säädettyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta

2. Määritelmät

2.1. Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolle myönnetään palvelut järjestettäväksi palvelusetelillä. Asiakkaan ja potilaan asemaa määrittävät seuraavat lait:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta (812/2000) ja
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja periaatteet.

2.2. Palveluseteli

Palvelusetelillä tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen palveluun oikeutetulle hyvinvointialueen asukkaalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispäätös palvelusetelin myöntämisestä), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajan antaman palvelun hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon saakka.

Palveluseteli on yksi keino järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja, tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset.

2.3. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvolla tarkoitetaan sitä, jolla korkeintaan kyseinen palvelu on tuotettava palvelusetelisääntökirjan yleisen osan ja palvelukohtaisen osan vaatimusten mukaisesti.

2.3.1. Kattohintainen palveluseteli

Kattohintaishinnalla palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka enimmäishinnan Päijät-Hämeen hyvinvointialue on määritellyt. Palvelusetelituottajan on tuotettava palvelua enimmäishinnan mukaisesti tai sitä alemmalla hinnalla.

2.3.2. Tasasuuruinen palveluseteli

Tasasuuruisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

2.3.3. Tulosidonnainen palveluseteli

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla.

2.4. Omavastuuosuus

Omavastuuosuudella tarkoitetaan asiakkaan maksettavaksi jäävää osuutta palvelusetelituottajan tuottaman palvelun hinnasta.

2.5. Palvelusetelituottaja

Palvelusetelituottaja on seuraavissa laeissa tarkoitettu palvelujen tuottaja:

- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1992),
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),
- laki sosiaalipalvelujen valvonnasta (603/1996) tai
- muu palvelun vaatimukset täyttävä tuottaja.

Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot ja toimimaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa.

Sääntökirjassa olevat vaatimukset, joissa viitataan yksittäiseen edellä mainittuun lakiin, koskevat lain säädökset ainoastaan lain soveltamispiirissä olevia palveluntuottajia.

2.6. Tilaaja

Tilaaja eli palvelun järjestäjä on Päijät-Hämeen hyvinvointialue.

2.7. PSOP-järjestelmä

PSOP-järjestelmä tarkoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen käytössä olevaa sähköistä ostopalvelu- ja palvelusetelijärjestelmää.

Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä seuraaviin toimintoihin:

- Palvelusetelituottajaksi hakeutumiseen,
- Palvelusetelituottajien vertailemiseen,
- palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen,
- palvelujen käyttämiseen,
- palautteen antamiseen ja
- annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta asiakkaalle antamistaan palveluista.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien tulee sitoutua käyttämään PSOP-järjestelmää.

2.8. Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- ja elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen edellä mainituista tilanteista. (Sosiaalihuoltolaki 19 §). Palvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennalta ehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä.

2.9. Perheen tarvitseman kotipalvelun kesto ja sisältö.

Palvelun kesto ja sisältö on tarkemmin määritelty perheelle tehdyssä päätöksessä, joka sisältää palvelusuunnitelman.

2.10. Kotipalvelun hinta

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen myöntämä lapsiperheiden kotipalvelu on asiakkaille maksutonta pois lukien mahdollinen omavastuuosuus /mahdolliset matkakustannukset.

2.11. Lisäpalvelu

Lisäpalvelulla tarkoitetaan asiakkaan palvelupäätökseen kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti ja myös maksaa itse.

3. Lapsiperheiden kotipalvelu palveluna

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19§ tarkoittamaa palvelua.

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tarjota asiakasperheelle palvelua tilanteessa, jossa perhe tarvitsee apua ja tukea arjen sujumiseksi. Kotipalvelua tuotettaessa on huomioitava perheen omat voimavarat ja tuettava laadukkaalla työllä perheen omaa toimintakykyä. Palvelu tuotetaan pääsääntöisesti asiakkaan kodissa tai sen välittömässä lähiympäristössä.

Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on tukea perheen arjen sujumista ja vanhempien jaksamista. Palveluun kuuluu lyhytaikainen lastenhoitoapu sekä välttämätön kodinhoitoapu. Toiminnalla on tarkoitus vahvistaa perheiden hyvinvointia ja ehkäistä perhetilanteen vaikeutumista.

Lapsiperheiden kotipalvelun ja palvelusetelin piiriin kuuluu erilaisissa elämäntilanteissa eläviä asiakasperheitä.

Lapsiperheiden kotipalvelua myöntämisen kriteereinä ovat esimerkiksi

- ❖ raskauteen tai vauvanhoitoon liittyvä tuen tarve
- ❖ monikkoperheen tai monilapsisen perheen tuen tarve
- ❖ erilaiset lapsen tai vanhemman satunnaiset hoitokäynnit (terapia, lääkäri, neuvola yms.)
- ❖ akuutti kriisitilanne perheessä (esim. avioero, omaisen menehtyminen, onnettomuus)

Lapsiperheiden kotipalvelu *ei* kuitenkaan ole tarkoitettu

- ❖ yksinomaan siivoukseen tai kuljetustarpeeseen
- ❖ vanhemman opiskelun, etätöiden tai työssäkäynnin turvaamiseksi
- ❖ sairaan lapsen hoitoon silloin, kun vanhemmalla on oikeus jäädä hoitamaan lasta
- ❖ henkilökohtaisen avustajan tarpeeseen
- ❖ vanhemman harrastukseen

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Tavanomaiseen arkeen liittyviä, päivittäisiä tehtäviä ovat muun muassa

- lapsen perushoidon turvaaminen, leikki ja ulkoilu, askartelu ym.
- kodin yleisestä siisteydestä huolehtiminen (imurointi, tiskaus)
- ruoka- ja vaatehuolto
- muut kiireelliset kiinteistönhoidolliset tehtävät kuten tarpeelliset lumityöt, polttopuiden haku

Palvelutarve arvioidaan aina asiakas- ja perhekohtaisesti ja palvelun sisältö kirjataan annettavaan palvelupäätökseen. Palveluntuottajan on sitouduttava noudattamaan annettua päätöstä.

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalveluna voidaan tuottaa ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Arvion tukipalvelun tarpeesta tekee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viranhaltija.

Tukipalveluiden käyttö tulee kysymykseen esimerkiksi silloin, kun lapsiperheiden kotipalvelun (tai muun sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun) piirissä oleva perhe tarvitsee satunnaisesti ja lyhytaikaisesti kriisitilanteissa apua esimerkiksi viikkosiivouksen tekemiseen, ruokahuollosta suoriutumiseen tai pyykkihuoltoon.

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelussa on aina kyse avustavista tehtävistä, joiden suorittamiseen ei tarvita lain määrittämää lähihoitajan (tai vastaavaa) tutkintoa. Tukipalvelun työntekijä ei tällöin ole lasten kanssa tekemisissä tai vastaa heidän hoivastaan tai huolenpidostaan, vaan työ painottuu mainittuihin muihin avustaviin tehtäviin. Rikosrekisteriote on kuitenkin oltava esitetty, koska kyse on lasten ja perheiden kanssa työskentelystä.

4. Palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta

Palvelusetelin avulla järjestetyn lapsiperheiden kotipalvelun aloittaminen edellyttää, että Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viranhaltija on tehnyt asiakkaan palvelun tarpeen selvityksen ja arvioinut palvelun tarpeen käytettävissä olevin tiedoin. Viranhaltijalla on ollut käytössään tieto, jonka pohjalta hän arvioi palvelun sisällön, tarvittavien käyntikertojen määrän sekä muut palvelutuotantoon vaikuttavat seikat. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen.

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Päijät-Hämeen hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelun myöntämisen perusteet. Asiakas itse tekee valinnan siitä, haluaako hän Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tuottaman lapsiperheiden kotipalvelun vai käyttääkö palveluseteli-tuottajaksi hyväksytyä palvelun tuottajaa. Asiakkaalle tulee selvittää tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määrittämisen perusteet.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Päijät-Hämeen hyvinvointialue ne omana toimintana tuottaa.

Palveluseteliasiakas valitsee itse palveluntuottajan hyvinvointikuntayhtymän hyväksymien palveluntuottajien joukosta.

Palvelun-tuottajaportaali löytyy osoitteesta <http://www.parastapalvelua.fi>

Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportalissa tai sähköiseen PSOP-järjestelmään kirjautuen. Asiakas tai hänen valtuuttamansa puolesta asioija voi kirjautua PSOP-järjestelmään - pankkitunnuksia, mobiilivarmennetta tai varmennekorttia käyttäen. Asiakasta voi avustaa palvelusetelin käytössä hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö (laki potilaan asemasta oikeuksista 785/1992 6 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 9 §). Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asioinnin valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelin myöntänyt viranhaltija voi tehdä palveluvarauksen PSOP-järjestelmän kautta asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle. Asiakas voi halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelipäätöksen voimassaoloaikana.

Asiakas toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä palvelusetelin palveluntuottajalle. Palvelusetelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän

osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovituna ajankohtana.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeuden, mielipiteen, osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- sekä asiakassuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänen tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään palveluntuottajalle. Palveluseteliä käytävällä asiakkaalla on oikeus potilaslain ja asiakaslain mukaisiin oikeussuojakeinoihin. Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (sosiaalihuollon asiakaslaki 23.1 §). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Erimielisyys tilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi.

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta käyttämistään palveluista PSOP-järjestelmän kautta. Palveluntuottajan on vastattava palautteeseen joko välittömästi tai viimeistään kahden viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen PSOP-järjestelmän kautta.

5. Palveluseteliprosessi palveluntuottajan näkökulmasta

5.1. Palveluntuottajan rooli

Päijät-Hämeen hyvinvointialue on määritellyt palveluntuottajaksi hyväksymisen edellytykset sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP). Palvelusetelien arvot (=€) päättää Päijät-Hämeen hyvinvointialue. Päijät-Hämeen hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1. mom:n kohtien 1–4 vaatimukset sekä kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP-järjestelmässä (Palvelusetelilain 4 §:n 3 mom:ssa tarkoitettu luettelo).

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Palveluntuottajan tulee kirjata yrityksen tiedot järjestelmään ja toimittaa vaaditut liitteet sähköiseen järjestelmään. Hakeminen palvelun tuottajaksi on mahdollista ympäri vuoden.

PSOP-järjestelmään tulee ilmoittaa palveluhinnasto. Mahdolliset hinnanmuutokset tulee ilmoittaa keran vuodessa 1.10–30.11. välisenä aikana päivittämällä hinnasto PSOP-järjestelmään, josta palvelunjärjestäjä sen hyväksyy. Uudet hinnat astuvat tällöin voimaan 1.2. seuraavana vuonna.

Palveluntuottaja saa sähköisestä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmästä huomioilmoituksen sähköpostiin, kun palveluntuottaja on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Päijät-Hämeen hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa vaadittuine liitteineen. Jos kaikkia vaadittuja liitteitä ei

ole toimitettu, hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki vaaditut liitteet on toimitettu. Päijät-Hämeen hyvinvointialue voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Päijät-Hämeen hyvinvointialue voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei sitoudu osoittamaan palveluseteliä käyttäviä asiakkaita palveluntuottajalle.

Lapsiperheiden kotipalvelun tulee vastata Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tuottamaa kotihoitoa (vastavasta palvelusta) kokonaisuudessaan, asiakkaan tarpeen mukaan, tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Palvelusetelipäätöksellä Päijät-Hämeen hyvinvointialue sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse.

Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkastettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän avulla. Palveluntuottaja kirjaa PSOP-järjestelmään tuottamansa palvelut. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään kuukauden 4. päivän loppuun mennessä. Kirjatuista palveluista muodostetaan kerran kuukaudessa tilitysaineisto, jonka perusteella laskutus tapahtuu. Palveluntuottaja ei lähetä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle erillistä laskua. Palveluntuottaja laskuttaa mahdollisen omavastuuosuuden asiakkaalta. Päijät-Hämeen hyvinvointialue korvaa enintään asiakkaan päätöksessä ilmoitetun setelimäärän päätöksen mukaiselta ajanjaksolta.

5.2. Palvelusetelituottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Asiakas tai hänen edustajansa tekee palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelillä hankittavasta palvelusta sopimuksen, jossa on sovittava seuraavista asioista:

1. Palvelun hinta ja sisältö
2. Asiakkaan maksettavaksi mahdollisesti jäävä omavastuuosuus
3. Palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot
4. Palvelun perumisen ehdot, mahdolliset päättymistavat, purkuehdot, irtisanomisajat
5. Poissaoloajan maksuja koskevat ehdot
6. Hintojen muuttamista koskevat ehdot (tarkistusajat ja –mekanismi)
7. Vahingonkorvausehdot
8. Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus

9. Palvelun irtisanominen

Sopimus tehdään enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

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

Mikäli asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, Päijät-Hämeen hyvinvointialue arvioi, onko palveluseteli edelleen tarkoituksenmukaisin tapa palvelujen toteuttamiseksi vai järjestetäänkö asiakkaan palvelut muilla tavoin.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa tai tilata palvelua useammalta palveluntuottajalta palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Vaihdoista sovitaan palvelusetelin myöntäjän kanssa.

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle yksityisesti palveluja, joihin Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei ole myöntänyt palveluseteliä. Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta ja laskutuksesta.

Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut.

5.3. Palvelusetelin arvo

Päijät-Hämeen hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelun tuottaja ilmoittaa PSOP:ssa vain tuntihinnan, ½ t arvo on suoraan puolet tuntihinnasta.

Palvelusetelin arvo on määritetty (1.6.2019):

lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli 36€/tunti

lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelun palveluseteli 35€/tunti (sis.matkakulu)

Lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelusta veloittettava hinta on 35€/h, joka on samalla palvelusetelin arvo (per/h.). Tämän lisäksi asiakkaalta ei veloiteta matkakustannuksia.

Lapsiperheiden kotipalvelua koskevan päätöksen tekee virassa oleva palveluesimies. Hän määrittelee kuinka monelle tunnille, mille ajalle ja millaisella sisällöllä palveluseteli myönnetään. Samalla määritellään myös sen voimassaoloaika.

Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Asiakas vastaa myös palveluntuottajan mahdollisesti veloittamista matkakustannuksista.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan kerran kalenterivuodessa, kts. kohta 3.1.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

5.4. Palvelusetelin laskutus

Palvelusetelillä Päijät-Hämeen hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa PSOP:n ohjeiden mukaan jälkikäteen Päijät-Hämeen hyvinvointialuetta asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu PSOP:n kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkuuden päättymisestä viranomaiselle.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy/ jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta. Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

5.5. Palvelukerran peruuntuminen

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovitua 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 käyntikerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovitua käyntikertaa. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovitettu, Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

5.6. Erillisten matkakorvausten korvaus palveluntuottajalle

Asiakaskäynneistä, joissa muodostuu korvattavaa matkaveloitusta, huolehtii matkakuluista asiakas. Palveluntuottaja sopii erikseen niiden veloituksesta.

Palveluntuottaja voi veloittaa asiakkaalta matkakulut asiakkaan asuinkunnan mukaisesti niin, että lähtö- ja päätepiisteet ovat:

- Asikkala: Rusthollintie 2, 17200 Vääksy

- Hartola: Kuninkaantie 16, 19600 Hartola
- Heinola: Rauhankatu 2, 18100 Heinola
- Hollola: Virastotie 3, 15870 Hollola
- Iitti: Rautatienkatu 20, 47400 Kausala
- Kärkölä: Virkatie 1, 16600 Järvelä
- Lahti: Harjukatu 31, 15100 Lahti
- Orimattila: Erkontie 9, 16300 Orimattila
- Padasjoki: Kellosalmentie 20, 17500 Padasjoki
- Sysmä: Valittulantie 5, 19700 Sysmä

5.7. Yhteistyö palvelusetelituottajan ja palvelusetelin myöntäjän välillä ja keskeinen lainsäädäntö

Laadukas lapsiperheiden kotipalvelu ja/tai tukipalvelu edellyttää palvelun myöntävältä ja palvelua tuottavalta taholta rehtiä ja saumatonta yhteistyötä ja keskustelua asiakkaan aseman ja saaman palvelun takaamiseksi. Sopimusta tehdessä tähän sitoutuvat molemmat osapuolet, jotta voidaan varmistaa luottamuksellinen ja turvallinen asiakassuhde.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue sitoutuu selvittämään asiakkaalle puolueettomasti kaiken keskeisen ja käytettävissä olevan tiedon palveluseteliin liittyen, kuten sen prosessin ja toimintakäytännöt sekä asiakkaan aseman palveluseteliä käytettäessä. Lisäksi asiakas ohjataan käyttämään sähköisiä palveluita, jotta asiakas voi omatoimisesti valita itselleen sopivan palveluntuottajan.

Palveluntuottajalla tulee olla ymmärrys seuraavasta lainsäädännöstä, jota käytetään lapsiperheiden kotipalvelun sekä palvelusetelituotannon taustalla:

Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuojasetus (EU) 679/2016
Kuluttajansuojalaki 38/1978
Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 733/1992
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999
Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
Lastensuojelulaki 417/20017
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Tietosuojalaki 1050/2018
Työturvallisuuslaki 738/2002

6. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot ja velvoitteet

Päijät-Hämeen hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä ja hyväksyy palveluseteliuottajat. Palvelusetelilain 5 §:n mukaan palveluseteliuottajaksi voidaan hyväksyä vain silloin, kun

- palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset.
- palveluntuottaja on merkitty yksityisten sosiaalipalvelujen antajien rekisteriin (AVI).
- palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin.
- palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa säättäviä lakeja, määräyksiä ja ohjeita; kuten voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia sekä hyvää yhteistyötä.
- palveluntuottajalla on palvelusetelilaissa tarkoitettu voimassa oleva vastuuvakuutus. Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle aiheuttamista vahingoista. Vastuuvakuutuksen vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutusikäytäntöä.
- palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa ja huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.
- Palveluntuottajan tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, joka edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta:
 - ◆ Kotipalvelun asiakastyöntekijöiltä edellytetään vähintään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (817/2015) annetun lain mukainen, vähintään lähihoitajan (tai vastaava) ammattipätevyys
 - ◆ Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstö on tietoinen velvollisuudestaan lastensuojeluilmoituksen tekemiseksi havaitessaan tehtävässään lapsen, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä.
 - ◆ Palveluntuottaja noudattaa laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolo velvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettävyn vaitiolo velvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamia 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.

- ◆ Palveluntuottaja sitoutuu dokumentoimaan suoritettujen asiakastyön valitsemaansa asiakastietojärjestelmään. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että palveluja annettaessa ja asiakaskirjaamisessa, asiakirjojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa sekä toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta, tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastavaksi nimetty henkilö.
- Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään henkilöstönsä rikostaustat (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Selvitys on oltava jokaiselta, joka työskentelee lapsiperheissä
- Palveluntuottaja vaalii toiminnassaan asiakkaan oikeutta laadukkaasiin ja tarkoituksenmukaisiin sosiaalipalveluihin ja huolehtii asianmukaisesti reklamaatioiden käsittelystä sekä siitä, että reklamaatiot tulevat tiedoksi palvelun järjestäjälle
- Palveluntuottaja on tietoinen, että lapsiperheiden kotipalvelun tukipalvelusta veloitettava hinta on 35€/h, joka on samalla palvelusetelin arvo (per/h.). Tämän lisäksi asiakkaalta ei veloiteta matkakustannuksia.
- Palveluntuottajan tulee täyttää tilaajan selvityselvöllisyyttä koskevan lain (tilaajavastuulaki, 1233/2006) mukaiset vaatimukset. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan tulee toimittaa liitteet, jotka eivät saa olla 2kk vanhempia. Luettelo vaadituista liitteistä yllä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue selvittää edellä kuvattujen edellytysten täyttämisen PSOP-järjestelmään toimitettavien liitteiden avulla. Vaaditut liitteet tulee liittää niille varattuihin kohtiin PSOP-järjestelmässä.

6.1. Palveluntuottajan muut huomioitavat seikat

- Palveluntuottaja ei saa Stean (ent. RAY) tai muuta kunnan maksamaa tukea. Pyydettyä palveluntuottaja toimittaa selvityksen
- Palveluntuottaja sitoutuu eettisesti hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun:
 - ◆ toiminnasta suoritettu markkinointi ja mainonta on asianmukaista ja asiakasta arvostavaa
 - ◆ Päijät-Hämeen hyvinvointialue saa tehdä asiakaskyselyjä tai muuta palvelun valvontaa palveluseteliin ja sen tuotantoon liittyen
 - ◆ Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sähköisessä rekisterissä mainitut hinta- ja muut keskeiset, yritystä koskevat tiedot ovat ajantasaiset ja selkeät

- ◆ Palveluntuottaja antaa asiakkaalle palvelusta sovittaessa perusteellisen ja riittävän selvityksen omavastuusuudesta

- Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä
sitä kysyttäessä

- Lapsiperheiden kotipalvelua tulee tarvittaessa tuottaa seitsemänä päivänä viikossa riippumatta kellonajasta. Asiakkaan palvelutarve määrittää palveluajan.

6.2. Henkilöstöresurssi ja osaaminen

Henkilökunnan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Palveluntuottajan palvelua toteuttavalta henkilöstöltä edellytetään laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) mukaista oikeutta toimia laillistettuna ammattihenkilönä tai nimikesuojattuna ammattihenkilönä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että vaatimus toteutuu. Sijaisilla tai varahenkilöillä tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja/tai työkokemuksen kautta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa ja asiakkaan palvelutarve vaihtelee käyntikertojen välillä.

Palveluntuottajan on toiminnassaan taattava:

- että palveluja toteuttava henkilöstö täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja henkilöstö suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten ja valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.
- että palveluntuottajan työllistäessä enemmän kuin kolme työntekijää, palveluiden vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
- että henkilökunnan osaaminen tuulee olla asiakkaiden tuen- ja palvelutarpeen edellyttämällä tasolla ja että henkilöstö kykenee antamaan riittävää ohjausta esimerkiksi eri viranomaiskontakteihin
- että palveluntuottaja huolehtii riittävällä täydennyskoulutuksella, työnohjauksella ja johtamisella henkilöstön ammattitaidon ylläpidosta
- että palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekisteristä (Suosikki/Terhikki).

- että palkatessaan terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palvelun tuottaja tarkistaa henkilön rikostaustaotteen (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)). Pyydettyessä palveluntuottajan on pystyttävä kirjallisesti todentamaan kuntayhtymälle, että tämä tarkistus on tehty jokaisesta työntekijästä, joka työskentelee lapsiperheissä.
- että henkilöstöllä on riittävä, työn suorittamiseen vaadittava suomen kielen taito.

7. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuavoitteensa suhteessa tarjottavaan palveluun ja toimintaansa nähden.

Palveluntuottajalla tulee olla ajantasainen omavalvontasuunnitelma.

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

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan palvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritely. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritely kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

7.1. Palvelun viivästyminen ja virheen seuraukset

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaaisuun (esimerkiksi palvelun 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.

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.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheuttomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena. Palvelusetelituottajan palvelussa on virhe, kun tuotettu palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu. Palvelusetelituottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Virhetilanteessa palvelu ei vastaa niitä tietoja, jotka palvelusetelituottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

7.1.1. Palvelun virheen seuraamukset

Virhetilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palvelusetelituottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa asiakkaan ilmoituksesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palvelusetelituottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

7.1.2. Oikeus pidäytyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti.

Palvelusetelituottajalla on mahdollisuus antaa vastine Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Jos vastine hyväksytään, palvelusetelin arvo suoritetaan palvelusetelituottajalle.

7.1.3. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.1.4. Vahingonkorvaus

Palvelusetelituottaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneet välittömät vahingot, jotka asiakas kärsii palvelusetelituottajan virheen vuoksi. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe johtuu palvelusetelituottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

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

7.2. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportti

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti antaa vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee, asiakkaan pyynnöstä, vastata viivytyksettä. PSOPiin kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi.

Paperinen seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön pistokoeluonteisesti. Seurantaraportti voidaan ottaa käyttöön myös, jos palveluntuottajan toiminnassa havaitaan poikkeamia tapahtumakirjauksissa tai saadun asiakaspalautteen vuoksi on aiheellista ryhtyä seurantatoimenpiteisiin. Seurantaraporttiin asiakas kuitaa jokaisen käyntikerran. Palveluntuottaja palauttaa raportin kuun lopussa raportissa mainitulle hyvinvointialueen työntekijälle. Raportin merkinnöistä poikkeavat PSOPin tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tullaan hylkäämään.

7.3. Vaadittava raportointi ja valvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira), aluehallintovirasto (AVI), Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Päijät-Hämeen hyvinvointialue toimivat kulloinkin laissa määrätyn toimivaltansa mukaisesti yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue valvoo, että palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjojen mukaiset vaatimukset.

Palvelusetelituottaja raportoi pyydettyä tuotetusta palvelusta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle maksutta.

Tarkemmat vaatimukset palvelusetelituottajalta säännöllisesti vaadittavasta raportoinnista ja omavalvontaan liittyvistä toimista löytyvät palvelukohtaisista sääntökirjoista.

Palveluntuottaja sitoutuu:

- ◆ Toimittamaan kalenterivuositain, huhtikuun loppuun mennessä, Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle raportin edellisen vuoden toiminnastaan, joka sisältää yhteystiedot, tiedot henkilökunnan määrästä ja käydyistä täydennyskoulutuksista

- ◆ toimittamaan ajantasaisen omavalvontasuunnitelman kalenterivuositain huhtikuun loppuun mennessä
- ◆ raportoimaan keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta/asiakastytyväisyyssuurannan tuloksista, reklamaatioista, valituksista ja kanteluista: niiden syistä sekä niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä
- ◆ Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle toiminnassaan tapahtuvista oleellisista muutoksista. Tällaisia muutoksia voivat olla mm. toiminnan lopettaminen, toiminnan pitkäaikainen keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muuttaminen
- ◆ Palveluntuottajan hinnankorotus ilmoitus tulee tehdä 1.10–30.11 välisenä aikana kirjallisesti (kirjallinen asiakirja allekirjoituksin) ja toimittaa se tulosyksikköpäällikölle. Palveluntuottaja muuttaa hinnaston PSOP-järjestelmään hinnankorotus esityksensä mukaisesti. Palvelunjärjestäjä hyväksyy muutoksen.
- ◆ Tuomaan kehittämis ehdotukset Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tiedoksi ja toimimaan palvelun kehittämiseksi.

Muotoilu: Vasen, Väli Jälkeen: 8 pt, Riviväli: Useita 1,25 ri, Monitasoinen + Taso: 5 + Numerointityyli: Luettelomerkki + Tasa: 2,54 cm + Sisennä: 3,17 cm

8. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi ja arkistointi

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti Päijät-Hämeen hyvinvointialue on rekisterinpitäjä palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palvelusetelituottaja on sen sijaan rekisteritietojen henkilötietojen käsitteittäjä. Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä tietosuojalain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista 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.

Palvelusetelituottaja huolehtii ja vastaa henkilötietojen käsittelystä. Palvelusetelituottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava tietosuojalain-, arkisto- ja asiakas- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, tietosuojalakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen.

Palvelusetelituottajalla tulee olla lain edellyttämät potilas- ja asiakastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa sosiaali- tai terveydenhuollossa asiointia varten. Palvelusetelituottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn.

Palvelusetelituottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö, joiden tiedot tulee ilmoittaa rekisterinpitäjälle.

Palvelusetelituottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palvelusetelituottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, ml. alihankkijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuolisille ja, että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palvelusetelituottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja, jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palvelusetelituottajan tulee järjestää säännöllisesti myös tietoturva- ja tietosuojakoulutusta henkilöstölle.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, sekä potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta. Palveluntuottajan tulee myös tuottaa tietosuojaseloste. Tietosuojaperiaatteista sovitaan tarkemmin toimittajan seloste käsittelytoimista-lomakkeella. Kirjaamisessa, dokumenttien ylläpidossa ja luovuttamisessa palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen antamia ohjeita. Salassapitoja vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja käytänteet noudattavat niistä asetettuja lakeja ja asetuksia.

Palvelusetelisuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, palvelusta syntyneet asiakirjat on toimitettava veloitusetta Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Palvelusetelissäntökirjan palvelukohtaisessa osiossa kuvataan tarkemmat ohjeet asiakirjojen toimittamiseen Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Asiakassuhteen päättyessä palveluntuottajan tulee varmistaa palvelusetelin myöntäjältä toimintatapa asiakirjojen palautukseen. Päijät-Hämeen hyvinvointialue huolehtii asiakirjojen arkistoinnista. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa asianmukaisesta hävittämisestä.

9. Toimitettavat liitteet

Palveluntuottajan on toimitettava Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle seuraavat liitteet:

- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote (kaikissa palveluissa)
- Vakuutusyhtiön todistus suoritetuista eläkevakuutusmaksuista
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Veroviraston todistus maksetuista veroista ja sosiaaliturvamaksuista
- Kopio Aluehallintoviraston yksityisen sosiaalipalvelun rekisteröinnistä
- Oma-avontasuunnitelma
- Esite palvelutoiminnasta
- Selvitys henkilötietolain 32§ edellyttämien toimenpiteiden toteuttamisesta eli tähän liitetään allekirjoitettu Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelutuotannon tietoturvasuositus
- Palveluntuottajan vastuuhenkilön rikosrekisteriote (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Rikosrekisteriotetta ei liitetä PSOP:n sähköiseen hakemukseen vaan se tulee toimittaa nähtäväksi viranhaltijalle: tulosityksikköpäällikkö Niina Viholainen p. 044 440 6558

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia.

9.1. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palvelusetelituottajan tulee päivittää seuraavat asiakirjat PSOP-järjestelmässä vuosittain huhtikuun loppuun mennessä:

- Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus
- Selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- Vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- Vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta tai todistus maksuvapautuksesta
- Ajantasainen oma-avontasuunnitelma
- Henkilöstöluettelo vakansseineen tai nimikkeineen sekä koulutustietoineen