

Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Sisällys

1	Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen	1
1.1	Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	1
1.2	Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	1
2	Palvelusetelin arvo	1
2.1	Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus	1
2.2	Laskutus	2
3	Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen	2
3.1	Sopimuksen sisältö ja irtisanominen	2
3.2	Palvelukerran peruutus	3
3.3	Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys	3
3.4	Sopimuksen purku ja vahingon korvaus	4
4	Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset	4
4.1	Yleiset sisältövaatimukset	4
4.2	Palvelun sisältö	5
4.3	Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset	5
4.4	Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinta	6
5	Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen	7
6	Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen	7
7	Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet	7

1 Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

1.1 Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan palvelusuunnitelmassa. Omaishoidon tukea voidaan myöntää, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa.

Kaupungin kanssa sopimuksen tehneellä omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Tässä sääntökirjassa tarkoitettu palveluseteli on asiakkaan itse valitsema lakisääteisen lomituksen vaihtoehto, missä tuottaja saa laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden aina kun toteutuneita hoitojaksoja kertyy yhteensä 12 tuntia (tämä vastaa aina yhtä lakisääteisen lomituksen vapaavuorokautta). Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna tai ostopalveluna järjestämälle lyhytaikaiselle hoitopaikalle.

Asiakkaat ovat alle 65-vuotiaita vammaisia tai pitkäaikaissairaita henkilöitä.

1.2 Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Omaishoidon tuen kotiin annettavan hoidon palveluseteliä voivat hakea kaupungin kanssa sopimuksen tehneet lakisääteiseen lomitukseen oikeutetut omaishoitajat. Päätöksen palvelusetelistä tekee asiakkaan oman asuinalueen alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen sosiaaliohjaaja. Hän kertoo asiakkaalle tai hänen omaiselleen palvelusetelistä ja lomituspaihtoehtoista. Lisätietoja palvelusetelin käyttöön liittyen saa vammaisten sosiaalityön toimistosihteeriltä.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Tarvittaessa asiakkaalle tulostetaan lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan. Hyväksytyt tuottajat näkyvät myös osoitteessa <https://palse.fi>.

Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa valitsemalleen tuottajalle palvelusetelipäätöksen liitteenä olevan palvelusetelin numeron sekä tuottajan varmenteen.

Kun asiakas on valinnut itselleen sopivan palveluntuottajan, tekevät palveluntuottaja ja asiakas keskenään palvelusopimuksen.

Palveluseteliä voi käyttää vain sääntökirjassa määritettyyn omaishoidon tuen kotiin annettavaan hoitoon ja toteutuksessa noudatetaan myöntämispäätöksessä mainittuja tuntimääriä ja määräaika.

2 Palvelusetelin arvo

2.1 Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Palvelusetelin arvo on 34 €/tunti. Palveluseteleitä voidaan myöntää asiakkaan vapaapäiväoikeuden mukaisesti yhteensä joko 24 tuntia tai 36 tuntia kuukaudessa asiakkaan valitsemissa jaksoissa. Muita

lisiä ei palveluseteliä käytettäessä makseta. Palveluseteli on voimassa toistaiseksi tai se on määräaikainen ja voimassaoloaika näkyy palvelusetelissä.

Asiakkaan omavastuuosuus vahvistetaan joka toinen vuosi indeksikorotuksen mukaisesti. Vuonna 2022 vahvistettu asiakkaan omavastuuosuus on 11,60 €/vrk.

Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä sosiaalihuollon maksukattoa. Omaishoidon asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin arvoon. Palveluntuottaja saa kunnalta palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta omavastuuosuuden. Tuottaja saa laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta aina, kun hoitajaksoja kertyy yhteensä 12 tuntia. Poikkeuksena on tilanne, jossa asiakas pitää hänelle myönnettyt tunnit yhtenä jaksoneina yhden vuorokauden aikana, jolloin voidaan periä vain 1 asiakkaan omavastuuosuus. Palvelusetelin arvosta päättää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalokunta.

Lakisääteisten vapaiden vanhenemisaika on 12 kk niiden kertymisestä. Esimerkiksi helmikuulta kertyneet vapaapäivät vanhenevat seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä.

Mikäli asiakas käyttää palveluja enemmän kuin mihin hänellä on oikeus, jäävät mahdolliset ylitykset asiakkaan itsensä maksettaviksi.

2.2 Laskutus

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti.

Perutuilta hoitajakoilta ei makseta palveluseteliosuutta, mikä asiakas on perunut ne vähintään 24 tuntia ennen hoitajakson alkua. Palveluseteli osuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä päivältä tilattujen tuntien mukaisesti (enintään 12 tuntia), mikäli peruutus on tapahtunut alle 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Asiakkaalta ei tällöin lasketa omavastuuosuutta.

Tuottaja merkitsee sähköiseen järjestelmään jokaisen toteutuneen hoitokerran aloitus- ja lopetusajan 15 minuutin tarkkuudella (esim. 10:15–21:30). Ohjeistukset laskutukseen ja palvelutapahtumien kirjaimiseen löytyvät sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti. Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä nimenomaisesti tilannut.

3 Sopimusehdot asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen

3.1 Sopimuksen sisältö ja irtisanominen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai sen liitteessä on palvelun toteuttamissuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö. Sopimus tulee toimittaa tilaajalle (vammaispalvelut), mikäli tämä niin vaatii.

Asiakkaan omavastuuosuuden laskutuksesta on sovittava ottaen huomioon myös erityistilanteet, kuten poissaolot. Sopimuksessa on sovittava myös poissaolosta ilmoittamisen käytännöistä (esim. asiakkaan sairastuessa).

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa palvelun. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmien puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

3.2 Palvelukerran peruutus

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

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun hoitajakson ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen hoitajakson alkamista. Kunta ei maksa näistä peruutuksista tapahtumista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen sisällössä ja aikatauluissa.

3.3 Palvelun virhe, oikaisu ja hyvitys

Palvelu on virheetöntä silloin, kun

- palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.
- palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamisen suunnitelman ja tämän sääntökirjan mukaista
- se vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuskäyttöä, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- se vastaa palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon
- palveluntuottaja on antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.
- palvelun toteuttamisen aikataulupuitteista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä johtuvasta syystä taikka toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

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

3.4 Sopimuksen purku ja vahingon korvaus

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun palvelun toteuttamisen, työntekijä esiintyy päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, mikäli palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

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

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

4 Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

4.1 Yleiset sisältövaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma (www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta), jota päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuosituksen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan.

Lääkehoitoa toteuttavalla palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön oppaaseen: *Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen* (STM 2021).

Tietoturvallisuudesta huolehditaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla (EU:n yleinen tietosuoja-asetus 679/2016 ja tietosuojalaki 1050/2018).

Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

4.2 Palvelun sisältö

Omaishoidon tuen kotiin annettavan hoidon jaksotus voidaan toteuttaa palveluntuottajan ja omaishoitoperheen keskenään sopimissa jaksoissa.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaalle tehdään yhdessä asiakkaan ja häntä hoitavan omaisen kanssa palvelusopimuksen liitteeksi kirjallinen yksilöllinen suunnitelma hoidon järjestämisestä hänen tarpeitaan vastaavasti. Suunnitelmassa tulee olla kirjattuna myönnetyn palvelun määrä, asiakkaan tarvitseman palvelun sisältö ja toteuttamistavat. Asiakkaan henkilökohtaisista päivittäisistä toiminnoista, siisteydestä ja turvallisuudesta huolehditaan. Asiakkaan hoito toteutuu kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palveluntarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneelle taholle viipymättä, samoin mikäli hoitajakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

Annettu tuki, ohjaus ja apu sekä tehdyt arvioinnit kirjataan päivittäin asiakastietojärjestelmään. Mahdollisuuksien mukaan kirjaamisen tulee tapahtua yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilannetta kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa palveluntoteuttamisen suunnitelmaan ja sen tavoitteisiin ja valittuihin tuki-, ohjaus- ja auttamismenetelmiin. Palveluntuottaja päivittää suunnitelman vähintään vuosittain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmoittaa palse.fi -sivustolla palvelun tuottamisen ajankohdat (esim. arkisin klo. 8–16). Palveluntuottajan vastuulla on pitää omat tietonsa ajan tasalla.

Palveluntuottajan edellytetään antavan hoitopalautetta asiakkaista vähintään 6 kuukauden välein. Hoitopalaute kirjataan palse.fi portaaliin, myös aina hoidon päättyessä ko. palveluntuottajan antamana. Hoitopalautteen antamisesta palse.fi portaalista ei tule erillistä muistutusta.

4.3 Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset

Hoitohenkilöstön tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994).

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetussa laissa (817/2015) ja asetuksessa (153/2016).

- Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi sosionomi amk) tai vastaava opistotasoinen tutkinto (esimerkiksi sosiaaliohjaaja). Hänellä on oltava vähintään kaksi vuotta sosiaali- ja terveysalan työkokemusta ja riittävä alan tuntemus ja johtamistaito. Pienten, alle 10 henkilöä työllistävien yritysten vastuuhenkilön osalta vaatimuksena on vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan perustutkinto (esimerkiksi lähihoitaja)
- Koko henkilökunnalla tulee olla kirjalliset voimassa olevat työsopimukset. Mikäli yritys käyttää alihankintaa, palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
- Hoitohenkilöstön tulee olla koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan kelpoisuusvaatimukset täyttäviä esim. lähihoitajia. Myös sijaisilla tulee olla riittävä osaaminen ja koulutus
- Hoitohenkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus

- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä koulutus, osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen
- Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain 48 §:n mukaista rokotussuojaa
- Henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilöstön on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Henkilöstöllä on riittävä osaaminen vammaisuudesta ja eri sairauksien vaikutuksista toimintakykyyn
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä osaamista puhetta tukevista korvaavista kommunikaatiomenetelmistä
- Alle 18-vuotiaita asiakkaita hoitavilta työntekijöiltä edellytetään rikostaustaselvitystä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)

4.4 Palvelun laatuvaatimukset ja laadunhallinta

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa Helsingin kaupungin palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa sekä salassapito- ja tietosuojaliitettä.

Palvelujen laadun seurannasta vastaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky ja yksilölliset tarpeet. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on kirjallisesti määritetty. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja palveluntuottajalla on toimintasuunnitelma. Palvelun tuottajan toiminta on yleisesti hyväksytyjen suositusten mukaista (esim. Käypä hoito, THL:n suositukset sekä Sairaanhoidon käsikirja).

Palvelua tuotetaan ja valvotaan palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa sopimuksen ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja dokumentoi sen. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Palveluntuottaja antaa pyydettyä yhteenvetona asiakkaan hoidosta kaupungin vammaistyön edustajalle. Asiakaspalautteen voi antaa anonyymisti.

Palveluntuottaja vastaa viipymättä jokaiseen asiakasreklamaatioon. Palveluntuottaja antaa pyydettyä kunnalle palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja muistutukset sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastineet/lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytävyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämässä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä saatavilla.

Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.

Palveluntuottajan on toimitettava kunnan laadunseurantaa varten pyytämät tiedot kunnan asettamassa kohtuullisessa määräajassa.

Palveluntuottajan on tiedotettava kuntaa sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

5 Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Kunta voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot. Palveluntuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Valveri-rekisteriin. Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta (palse.fi).

Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Erikoismerkkejä (esim. huutomerkki) ei saa yrityksen nimen yhteydessä käyttää palvelusetelijärjestelmässä. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää.

Vammaispalveluissa yhteyshenkilöinä toimivat vammaistyön ostopalvelupäällikkö ja ostopalveluyksikön suunnittelijat; sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi.

6 Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirjan yleisen osan kohdassa 6.3 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

- 1) palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut veloitteitaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua, siinä on virhe tai siitä kunnalle ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan taikka viivästyksiset tai virheet ovat toistuvia.
- 2) palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen, tai
- 3) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.

Kunta ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista palveluntuottajalle.

7 Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

Palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa on määritelty setelituottajilta vaaditut liitteet. Kotiin annettavan hoidon setelissä edellytetään palveluntuottajalta lisäksi seuraavien liitteiden toimittamista palvelusetelijärjestelmään:

- kopio päätöksestä, että palveluntuottaja on Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisterissä tai saanut aluehallintoviraston toimiluvan
- henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus ja selvitys työkokemuksesta
- omavalvontasuunnitelma
- rikosrekisteriote hoitohenkilöstöltä, mikäli palvelua tarjotaan lapsille tai nuorille; rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä.