

# Säännöllisen kotihoidon palveluseteli palvelukohtainen sääntökirja



Keusoten hyvinvointialueen aluehallitus 26.3.2024 § 82

## Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	3
2	Palvelun tavoite ja toiminta .....	3
3	Asiakkaan oikeudet .....	4
4	Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö .....	4
4.1	Myöntäminen .....	5
4.2	Palvelusetelin käyttö.....	6
5	Palvelusetelin arvo .....	6
6	Palvelun sisällön laatuvaatimukset.....	8
7	Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset .....	8
7.1	Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet .....	9
7.2	Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset.....	9
7.3	Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle .....	11
7.4	RAI-arviointijärjestelmän käyttö.....	12
8	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus .....	13
8.1	Palvelukerran peruutus.....	13
8.2	Palvelun virhe .....	14
8.3	Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset .....	14
8.4	Sopimuksen irtisanominen .....	15
8.5	Vahingon korvaus .....	15
8.6	Reklamaatio ja palaute .....	16
8.7	Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	16
8.8	Maksuehdot .....	16
8.9	Salassapito velvollisuus .....	17
8.10	Asiakkaan oikeussuoja.....	17
9	Valvonta ja laadunhallinta.....	17
10	Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi .....	18
11	Laskutus.....	18
12	Sääntökirjan sitovuus ja muutokset.....	20

## 1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (myöhemmin Keusote) säännöllisen kotihoidon palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa, yleisen sääntökirjan ja palvelukohtaisen sääntökirjan. Yleinen sääntökirja on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Keusoten palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

Tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa kerrotaan niistä vaatimuksista, jotka koskevat palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa Keusoten järjestäessä palvelusetelillä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti säännöllisen kotihoidon palveluna sosiaalihuoltolain (1301/2014) 19 a §: tarkoittaman kotihoidon.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yleisen- ja palvelukohtaisen sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

## 2 Palvelun tavoite ja toiminta

Kotihoidon palveluseteliä käyttävät asiakkaat ovat Keusoten alueella (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen ja Tuusula) asuvia henkilöitä, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseen ulkopuolista apua.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona sekä ylläpitää ja parantaa heidän fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyään. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen.

Omaisista ja lähipiiristä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Yksilöllisesti suunniteltu ja toteutettu kotihoito perustuu palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka on tehty yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja Keusoten työntekijän kanssa.

Henkilökohtaisella hoivalla ja huolenpidolla autetaan asiakasta selviytymään tavanomaisista arkielämän toiminnoista ja tuetaan itsenäistä asumista. Asiakas tekee nämä toiminnot itse toimintakykynsä rajoissa.

### 3 Asiakkaan oikeudet

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Keusoten hyväksymän palveluntuottajan tuottamien ja tämän sääntökirjan mukaisten palvelujen maksamiseen henkilökohtaisen palvelupäätöksen mukaisesti. Keusote maksaa asiakkaan palvelupäätöksen mukaisten palveluiden kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylittävän osuuden eli omavastuuosuuden asiakas maksaa itse. Asiakkaan omavastuunosuus määräytyy palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon erotuksesta.

Asiakasta voi edustaa asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000 9 §) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992 6 §) mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelun tuottajien hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja arvioidusta suuruudesta sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvästä asiakasmaksusta. Asiakkaalla on oikeus saada ohjausta palvelusetelin käytöstä.

Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluita. Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita. Asiakkaalle ei myönnetä yhtäaikaisesti tässä tarkoitettuja kotiin annettavia palveluita sekä Keusoten omana toimintana, että palvelusetelillä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet hyvinvointialueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Hyvinvointialueen on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelujen tuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 601/2022 6 §)

Mikäli Keusote lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus kotihoitoon säilyy. Tällaisessa tapauksessa asiakas ohjataan Keusoten muihin palveluihin.

Palvelusetelioikeus päättyy, mikäli asiakkaan palveluntarve päättyy; esim. toimintakyky paranee tai asiakas siirtyy pois säännöllisen kotihoidon piiristä.

### 4 Palvelusetelin myöntäminen ja käyttö

Palvelusetelin avulla järjestetyn säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää aina, että Keusoten palvelusetelin myöntämiseen oikeutettu henkilö on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän

eri päiville ja vuorokaudenajoille. Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään arviointi- ja kotikuntoutus tiimin (ARKI-tiimi) arviointijaksolla. Arvioinnissa käytetään apuna RAI - arviointijärjestelmää. RAI - arvioinnilla selvitetään asiakkaan toimintakykyä, terveydentilaa ja avuntarvetta eri osa-alueilla. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012 15 a §). Tarvittaessa arviointia täydennetään myös muilla mittareilla. Samassa yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Asiakkaan lääkäripalvelut hankitaan ensisijaisesti terveysasemalta. Julkisen terveydenhuollon asiakkaana voi valita perusterveydenhuollon hoitopaikaksi (terveysaseman) mistä tahansa Suomesta. Terveysaseman vaihto edellyttää, että asiakas tekee kirjallisen ilmoituksen sekä nykyiselle että tulevalle terveysasemalle.

Palveluntuottaja avustaa asukasta tarvittaessa tekemään tarvittavat ilmoitukset terveysaseman vaihdosta ja valinnasta. Mikäli palveluntuottaja tarjoaa yksityistä lääkäripalvelua, asukkailla on oikeus valita tämä palvelu ja maksaa se itse.

Mikäli asiakas haluaa käyttää lääkkeiden annosjakelupalvelua, ostaa asiakas annosjakelun itse valitsemastaan apteekista.

## 4.1 Myöntäminen

Asiakkaan tulee täyttää säännöllisen kotihoidon myöntämisen perusteet (Liitteenä) ja kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty kuntouttavalla arviointijaksolla.

Myöntäessään palvelusetelin Keusoten tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käyttöön saadaan riittävät esi- ja asiakastiedot. Keusoten on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa muutetaan asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa ja tarkistetaan vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Palveluseteli palveluntuottajia edellytetään osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin edellä olevissa tapauksissa. Palveluntuottajan tulee käyttää arvioinnissa apuna RAI-arviointijärjestelmää.

Palveluseteliä ei myönnetä asiakkaalle jos,

- asiakas haluaa kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Keusoten tulee ohjata hänet Keusoten muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 6 §).
- asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta.
- asiakas ei täytä Keusoten päättämiä kotihoidon myöntämisperusteita.

## 4.2 Palvelusetelin käyttö

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin ja saatuaan palvelupäätöksen, asiakas tai hänen puolestaan asioija kirjautuu asiakkaan päätöksen numerolla ja asiakkaan päätöksen varmenteella Palse.fi -portaaliin, jossa on näkyvissä päätöksen tiedot ja lista Keusoten hyväksymistä tuottajista. Palse.fi-portaaliin asiakas voi kirjautua myös Suomi.fi-tunnistautumisen kautta. Asiakkaan puolesta-asioija voi kirjautua Palse.fi -portaaliin Suomi.fi -varmenteella ja asioida asiakkaan puolesta Palse.fi -portaalissa Suomi.fi -kirjautumisen kautta saaduilla puolesta-asioijan valtuuksilla.

Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai edustajansa avustuksella palveluntuottajan Keusoten hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Toimittaa valitsemalleen palveluntuottajalle palvelusetelin päätöksen numeron sekä palveluntuottajan varmenteen. Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007). Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana. Ennen palveluntuottajan vaihtamista hänen tulee olla yhteydessä Keusoten palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön.

Keusoten työntekijä auttaa tarvittaessa palveluntuottajan valinnassa sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen tekemisessä. Tämän lisäksi Keusoten työntekijä tarvittaessa sopii palveluntuottajan kanssa palveluiden aloitusajankohdan ja käy läpi palveluntuottajan kanssa asiakkaan tarvitsemat palvelut ja niiden sisällön.

Palveluseteli on henkilökohtainen ja tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen, eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen. Kotihoidon palvelusetelillä ei voi hankkia seuraavia palveluita,

- sosiaalihoitolain (1301/2014) mukaiset tukipalvelut kuten turvapalvelu (turvapuhelimen ja sen lisälaitteiden asennuskäynnit ja hälytyskäynnit), ateriapalvelu, asiointipalvelu (kauppa- ja muut asiointit), vaatehuoltopalvelu, saattajapalvelu, siivouspalvelu.
- terveydenhuoltolain (1326/2010) 3 §:ssä tarkoitetun erikoissairaanhoidon mukaisen hoidon järjestäminen potilaan kotona.
- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ulkopuolisia palveluita.

## 5 Palvelusetelin arvo

Keusote päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Keusote tarkastaa palvelusetelin arvon kerran vuodessa.



Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. Asiakkaan palvelusetelin arvoa määriteltäessä tuloina otetaan huomioon laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 10 f §:n mukaiset tulot. Tulorajat ovat työeläkeindeksiin sidottuja.

Palvelusetelin arvon määrittämistä varten asiakkaan tulee antaa tarvittavat tulotiedot. Palveluseteliä myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan ja puolison bruttotulot yhteensä. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1201/2020 14 a §)

Palvelusetelin arvoa laskettaessa eri päiville ja vuorokaudenajoille käytetään alla olevia kertoimia (Taulukko 1). Maksimiarvona, josta kertoimilla lasketaan arvo eri päiville ja vuorokauden ajoille, on 40 euroa ja minimiarvona 7 euroa tunnilta. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään kuinka monta tuntia asiakas saa palvelua arkena, lauantaina ja sunnuntaina sekä minkä vuorokauden ajan sisällä palvelu tulee tuottaa.

palvelun toteuttamisaika	kerroin	maksimiarvo kertoimilla € / tunti	minimiarvo kertoimilla € / tunti
arkisin klo 7–18	1,00	40,00	7,00
arkisin klo 18–22	1,03	41,20	7,21
lauantai klo 7–18	1,23	49,20	8,61
lauantai klo 18–22	1,52	60,80	10,64
Sunnuntai klo 7–18	1,97	78,80	13,79
Sunnuntai klo 18–22	2,25	90,00	15,75

Taulukko 1

Palvelusetelin käyttäjälle muodostuu aina omavastuuosuus, lukuun ottamatta niitä asiakasryhmiä, joilla on lakiin perustuva oikeus maksuttomiin palveluihin, mikäli ko. palvelu myönnetään heille palvelusetelillä.

Palvelusetelin arvoa on korotettava säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen. Palvelusetelin arvon korottamista koskevasta asiasta annetaan asiakkaalle päätös. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 8 §)

## 6 Palvelun sisällön laatuvaatimukset

Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain velvoitteet. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asiakkaan hoitoon tarvittavat työvälineet kuten Keusoten omassa toiminnassa, mm. verensokerimittari myös liuskat, Marevan - lääkehoidon vierimittari myös liuskat, verenpainemittari ja stetoskooppi, vaaka, kuumemittari, korvalamppu, haavanhoitoinstrumentit, ensiaputarvikkeet ja happisaturaatiomittari. Laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygienia-suunnitelmat. Vastuuhenkilöt näiden osalta on nimetty.

Palvelutoiminnan tulee perustua ikäihmisten palvelujen laatusuosituksiin, kuten Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM julkaisuja 2020:31). Toiminnassa käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirjaa.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Keusoten oma kotihoito tuottaa palvelun. Hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita arvioidaan säännöllisesti. Kotihoidon palvelu toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti niin, että asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja säilyttää itsenäisen toimintakykynsä mahdollisimman pitkään.

Palvelun sisältä on kuvattu liitteessä; Säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotetun palvelun palvelukuvaus (Liitteenä).

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Keusoten nimeämään vastuuhenkilöön heti, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia. Yhteydenottoa vaativia asioita ovat esimerkiksi asiakkaan muuttunut palvelutarve, asiakas peruu ja tai lopettaa palvelun tai asiakkaan kunto on heikentynyt ja palveluita pitää lisätä tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Asiakkaalle tulee nimetä vastuuhoitaja heti palvelun alkaessa ja asiakkaan / omaisen/ läheisen tulee saada tieto, kuka vastuuhoitaja on. Heidän tulee myös saada yhteystiedot, johon voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä.

## 7 Palveluntuottajalle asetetut yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) mukaiset vaatimukset.



Palveluntuottajan tulee ilmoittaa säännöllisen kotihoidon enimmäistuntihinta. Tämän tulee sisältää kilometrikulut, hallinto- ja toimistokulut, hyvinvointialueen osuuden palvelusta sekä asiakkaan omavastuuosuuden. Tuntihinnat ilmoitetaan alla oleville päiville ja kellonajoille, vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa säännöllisen kotihoidon palvelua kyseisenä päivänä ja aikana.

- arki klo 7–18
- arki klo 18–22
- la klo 7–18
- la klo 18–22
- su klo 7–18
- su klo 18–22
- arkipyhä klo 7–18 (tulee olla sama hinta kuin su klo 7–18)
- arkipyhä klo 18–22 (tulee olla sama hinta kuin su klo 18–22)

Kotikäynnin pituus on määritelty asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmalla. Keskimääräinen kotikäynnin (= asiakastyöhön käytettävä aika) on noin 20 minuuttia, vaihdellen kuitenkin 15 min – 60 min välillä.

## 7.1 Palveluntuottajalta vaaditut toimipaikkakohtaiset liitteet

Palveluntuottajaksi hakeutumisen yhteydessä palveluntuottajan tulee liittää hakemukseen sääntökirjan yleisessä osassa edellytettyjen liitteiden lisäksi seuraavat asiakirjat.

- Palveluntuottaja on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Soteri rekisterissä.
- Lääkehoitosuunnitelma tulee päivittää vuosittain maaliskuun loppuun mennessä
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot, lääkehoitoluvat, merkintä, että rikosrekisteriote tarkastettu) tulee päivittää vuosittain maaliskuun loppuun mennessä

## 7.2 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään samaa osaamista kuin Keusoten omassa toiminnassa. Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottaja ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökunta sijaisia myöten täyttää laissa säädetyt kelpoisuusehdot ja suorittaa vain sellaisia työtehtäviä, joihin heillä on säännösten tai valtakunnallisten ohjeiden mukainen oikeus.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä ammattitaitoista, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan, omaisten / läheisten kanssa. Henkilöstöllä on oltava kotihoidossa tarvittavaa monipuolista osaamista sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on ajantasainen lääkehoidon osaaminen. Henkilöstöllä tulee olla suoritettuna lääkehoidon osaaminen verkossa oppimateriaali, joko Awanic Oy, ProEdu Oy tai Skhole Oy vastaavat osiot. Katso vastaavuus taulukko alla.

Keusotessa käytössä oleva lääkehoidon verkkokurssi (Awanic Oy)	Hyväksi luettavat verkkokurssit	
	Skholen lääkehoidon kurssit (Skhole Oy)	Pro Edun lääkehoidon kurssit (ProEdu Oy)
<b>LOP lääkehoidon osaaminen perusteet</b> (teoria ja laskut)	Lääkehoito (teoriantentti) + Lääkelaskenta (laskuententti)	Lääkehoidon teoriaperusteet (teoriantentti) + Lääkelaskennan koulutus (laskuententti) + Ihonalaisen injektion (s.c.) antamisen teoriakoulutus + Lääkkeiden yhteisvaikutukset
<b>LOP PKV</b> (sis. N-lääkkeet)	PKV-lääkehoito (sis. N-lääkkeet)	PKV-lääkelupakoulutus (sis. N-lääkkeet)

Palveluntuottajan palveluun osoittamalla lähihoitajilla ja perushoitajilla tulee olla lääkärin allekirjoittama kirjallinen lupa seuraaviin tehtäviin;

- lääkeinjektion pistäminen ihonalle
- luonnollista tietä annettavan PKV-lääkkeen jakaminen ja antaminen
- luonnollista tietä annettavan N-lääkkeen jakaminen ja antaminen

Vaativan lääkehoidon osaaminen tulee olla varmistettu teoriaopintojen hyväksytyllä suorittamisella sekä käytännön näytöillä. Lääkärin allekirjoituksella varmistettu lääkelupadokumentti tulee esittää Keusotelle pyydettyäessä.

Osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein Turvallinen lääkehoito oppaan mukaisesti (STM 2021:6). Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Valviran ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma, jonka lääkäri on hyväksynyt. Lääkehoidosta vastaava henkilö on nimetty.

Jos palveluntuottaja ottaa veri- ja muita laboratorionäytteitä, palveluntuottaja huolehtii siitä, että hoitohenkilöstöllä on valmiudet ja riittävä osaaminen veri- ja muiden

laboratorionäytteiden asianmukaisesti ottamiseen. Lähihoitajilla täytyy olla tätä varten lisäkoulutus ja näytöt osaamisesta.

Palveluntuottaja huolehtii ja seuraa sitä, että henkilöstö suunnitelmallisesti torjuu infektioita osana asiakkaiden hoitoon liittyvää asiakas-/potilasturvallisuutta ja henkilöstöllä on tarvittava tartuntatautilain mukainen suojaus. Palvelutuotantoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus (EA 1).

Palveluntuottajan pitää nimetä vastuuhenkilö, jonka tulee olla tavoitettavissa virka-aikana klo 8–16 reklamaatioiden, asiakaspalautteiden ja muiden mahdollisten asioiden käsittelyä varten. Palveluntuottajan nimetty vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelu täyttää laissa, asetuksissa ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla soveltuva ammattikorkeakoulututkinto tai vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon opistotasoinen tutkinto. Vastuuhenkilöllä on oltava palvelun laatuun ja laajuuteen nähden riittävästi kokemusta vastaavista palvelutoimituksista. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Keusoten nimeämälle vastuuhenkilölle sekä kirjata muutos Palse.fi-palveluseteliportaaliin.

### **7.3 Turvallisuus ja muut vaatimukset henkilökunnalle**

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan suojavälineet ja tarvikkeet, esimerkiksi suojakäsineet ja käsihuuhteet, työntekijöille. Asiakkaiden kotona työskentelevillä palveluntuottajan henkilöstöllä pitää olla henkilökohtainen kuvallinen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Palveluntuottaja nimeää myös rekisterinpidosta ja tietosuoja-asioista vastaavat henkilöt. Palveluntuottaja oma-aloitteisesti tiedottaa vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ja ilmoittaa niistä palvelusetelin myöntäneelle Keusoten yhteistyökumppanille kirjallisesti viipymättä.

Vuosi- ja sairauslomasijaisuuksiin on oltava valmis suunnitelma niin, että sijaiset on perehdytetty. Kun palveluntuottaja palkkaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta (Valvira), terveydenhuollon ammattirekisteristä (JulkiTerhikki) ja lähihoitajien osalta myös sosiaalihuollon ammattirekisteristä (JulkiSuosikki). Lisäksi palveluntuottaja varmistaa työntekijän tartuntatautilain 55 § mukaisen tuberkuloosiin liittyvän terveystarkastuksen.

Yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa palveluntuottajan velvollisuus on pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 1.1.2024).

Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Palveluntuottajan tulee rekrytoidessaan henkilöstöä selvittää ja varmistaa työhön palkattavan henkilöstön riittävä

suomen kielen taito. Palveluntuottajalla tulee olla uusia työntekijöitä varten kirjallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytysuunnitelma esitetään tilaajalle tarvittaessa.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset hygieniaohteet ja ohjeet erityistilanteisiin. Palveluntuottaja vastaa yhteistyössä tilaajan kanssa henkilökunnan työturvallisuudesta ja työsuojelusta. Työturvallisuuslakia on noudatettava soveltuvin osin myös työssä, jossa työntekijä tekee sopimuksen mukaista työtä asiakkaan luona yksityiskodissa tai vastaavissa olosuhteissa.

Palveluntuottajan henkilökunnalta edellytetään vaitiolovelvollisuutta asiakasta koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on otettava työsopimuksiinsa ehto vaitiolovelvollisuudesta.

Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusopimuksen päättyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

## 7.4 RAI-arviointijärjestelmän käyttö

Yksityisiltä asumis- ja kotihoidon palveluntuottajilta edellytetään RAI-järjestelmän käyttöönottoa (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012 15 a §). Keusoten hyväksymät kotihoidon palveluseteli palveluntuottajat voivat liittyä Keusoten RAI-tietokantaan maksutta. Keusoten ohjelmiston käytöstä sovitaan aina erikseen ja siitä tehdään erillinen sopimus. RAI-arviointiin käytetystä työajasta palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakasta, eikä Keusote maksa palveluntuottajalle käytetystä ajasta erillistä korvausta.

Ensimmäinen arviointi tulee tehdä yhden (1) kuukauden kuluttua asiakkuuden alkamisesta ja tämän jälkeen vähintään puolivuositain tai aina jos asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu.

Liittymällä Keusoten järjestelmään, mahdollistuu peruskoulutuksiin osallistuminen ja rajallisen tuen organisointi Keusoten taholta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi:

- Pääsyä RAISOFT tietokannan tuotanto- ja koulutusympäristöön
- Keusoten asiantuntijoiden perusperehdytyskäytänteiden jakaminen yksityisille palveluntuottajille (vakioidun mallin esittely Teams-kokouksessa)
- RAISOFT:n verkkokoulut
- Osallistuminen Keusoten järjestämiin kehittämistapaamisiin muutaman kerran vuodessa
- Keusoten RAI-asiantuntijoiden tuki (mm. puhelintunnit sovittuna ajankohtana)
- Henkilökunnan RAI-oikeuksien hallinta yhdessä palveluntuottajan oman pääkäyttäjän/yhteyshenkilön kanssa

Palveluntuottaja voi hankkia myös RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta. Mikäli tuottaja ottaa RAI- arviointijärjestelmän suoraan järjestelmän toimittajalta, kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee huolehtia henkilökuntansa RAI-arviointiosaamisesta ja kouluttamisesta. RAI:n käyttöön liittyvää peruskoulutusta on saatavilla maksuttomana THL:n sivuilta <https://thl.fi/aiheet/ikaantyminen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-%20jarjestelmalla/rai-osaamisen-tuki/thl-n-rai-verkkokoulu>

RAI-arvioinnin tulokset tulee olla Keusoten käytettävissä vähintään puolen välein tai aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu oleellista muutosta. RAI-arvioinnin tuloksia hyödynnetään yksikkökohtaisesti hoidon ja hoivan laadun mittaamisessa, toiminnan kehittämisessä sekä johtamisen työkaluna. Keusote seuraa RAI-arviointien ajantasaisuutta ja luotettavuutta. RAI-arvioinneista kertyvän aineiston tiedot menevät Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) puolivuositain automaattisesti.

## 8 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottaja on velvollinen tekemään asiakkaan tai hänen omaisensa tai hänen laillisen edunvalvojansa kanssa kirjallisen sopimuksen tuotettavasta säännöllisestä kotihoidosta. Sopimuksessa sovelletaan sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita.

Sopimukseen tulee merkitä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut, velvollisuudet sekä asiakkaan omavastuuosuus. Sovitaan tarvittaessa esimerkiksi kodin avaimen luovuttamisesta ja käyttämisestä, raha-asioiden hoidosta, pyykinpesukoneen päälle jättämisestä, kun palveluntuottaja poistuu asunnosta.

Palvelusopimus tehdään asiakkaan Keusotelta saaman palvelusetelipäätöksen voimassaolon ajaksi. Sopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö, aika ja määritellään palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Asiakkaan saaman palvelun ja tuen tulee olla laadukasta ja vastata sisällöltään palvelupäätöksessä määritellyjä tarpeita. Palvelusetelillä ei voi tuottaa muita palveluita. Muista tuotetuista palveluista asiakas ja palveluntuottaja sopivat erikseen. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen ehtojen on oltava selkeät ja ymmärrettävät. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tutustua ehtoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista. Tämä palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus koskee vain säännöllisen kotihoidon palvelusetelillä tuotettavia palveluita.

### 8.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottaja

tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle ja Keusoten palveluselin myöntäneelle henkilölle. Mikäli palveluntuottaja myöhästyy käynniltä yli puoli tuntia, eikä asiakas ole hyväksynyt myöhästymistä, eikä asiakkaan kanssa ole sovittu uudesta ajasta, myöhästynyt käynti on asiakkaalle veloituseton.

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

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

Mikäli asiakas ei ole riittävän ajoissa ilmoittanut palveluntuottajalle peruuntuneesta käynnistä ja palveluntuottaja on jo ehtinyt mennä asiakkaan luokse maksaa asiakas kyseisen käynnin kokonaan itse palveluntuottajalle. Mikäli kuitenkin peruutus on johtunut yllättävästä tapahtumasta, esimerkiksi asiakas on joutunut sairaalaan ja katsotaan ettei asiakas ole voinut siitä palveluntuottajalle ajoissa ilmoittaa korvaa Keusote palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja asiakkaalta ei veloiteta omavastuusuutta.

## 8.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta sääntökirjan yleisessä- ja palvelukohtaisessa osassa on mainittu, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa 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 on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä, ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

## 8.3 Palvelun viivästyminen ja siitä johtuvat seuraamukset

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa/yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä, palveluntuottajalla on velvollisuus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta, mikäli hän viipymättä tarjoutuu sen tekemään ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttymistä. Jos virhettä tai viivästystä ei voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada



hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Keusotelle. Jos Keusote hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

## 8.4 Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia määräajaksi tai enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomisaikaa sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen molemminpuolinen irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ilmoitus Keusotelle yksi (1) kuukausi ennen toiminnan päättymistä.

Asiakas saa purkaa palveluntuottajan ja asiakkaan välisen 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, rikko turvallisuuksimääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

## 8.5 Vahingon korvaus

Palveluntuottajan aiheuttamat vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain (412/1974) mukaisesti. Keusote ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, aiheutuvista kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Mikäli palveluntuottaja pystyy osoittamaan, että viivästys johtui hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jonka seurauksia hän ei olisi voinut välttää, palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista.

## 8.6 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot asiakas esittää suoraan palveluntuottajalle. Asiakkaan tulee toimittaa tieto antamastaan reklamaatiosta myös Keusoten palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle. Palveluntuottajan tulee vastata kirjallisesti reklamaatioon viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Keusotelle palautetta palvelun laadusta ja muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## 8.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Keusotelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuksista vähintään puolivuositain tai useammin jos niitä pyydetään.

## 8.8 Maksuehdot

Sopimuksesta tulee ilmetä miten ja millä tavalla palveluntuottaja laskuttaa asiakasta. Kuinka usein laskutus tapahtuu. Asiakkaalle tulee varata vähintään 14 vuorokautta maksuaikaa laskujen maksamiseen. Sopimuksesta tulee käydä ilmi sanktiot, jos asiakas ei ole maksanut laskua eräpäivään mennessä. Keusote maksaa asiakkaan palvelupäätöksen mukaisista kotihoidon palveluista enintään palvelusetelillä määritellyn summan. Asiakas huolehtii itse omavastuusuuden maksamisesta.

## 8.9 Salassapito velvollisuus

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

## 8.10 Asiakkaan oikeussuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palveluiden tasoa ja poistamaan palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan ja lainsäädännön määräyksiä ei noudateta.

# 9 Valvonta ja laadunhallinta

Hyvinvointialue, aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Keusote on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Mikäli palveluntuottaja ei täytä sääntökirjassa määrättyjä ehtoja, Keusote voi poistaa palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Palveluntuottajalla tulee olla pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö. Omavalvontasuunnitelma on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Toiminnan laatua tulee arvioida todennettavissa olevalla tavalla, kuten asiakaskyselyillä, jotka tulee toimittaa myös Keusotelle. Palveluntuottaja hyväksyy sen, että myös Keusote tekee asiakaspalautekyselyjä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Lisäksi palveluntuottajan tulee määritellä palvelun arvot ja toimintaperiaatteet ja näiden tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Myös työntekijöiden vastuut ja valtuudet tulee määritellä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee puuttua jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti Keusotelle neljännesvuosittain.

## 10 Palvelun kirjaaminen, dokumentointi ja arkistointi

Palveluntuottajalla on käytössään oma asiakastietojärjestelmä, asiakaspalautejärjestelmä ja palvelun laatua varmistavat järjestelmät ja rekisterit sekä näistä lain edellyttämät rekisteriselosteet. Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet asiakastietojen dokumentoinnista, potilasasiakirjojen ja sosiaalihuollon asiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä sekä salassapidosta. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja kirjaa asiakkaan kotikäynnit, niiden ajankohdan, keston ja palvelun sisällön omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään tai vastaavaan asiakirjaan. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Myös asiakkaan tyytyväisyyttä palveluihin tulee seurata ja hänen näkemyksensä palvelusta tulee kysyä sekä kirjata ne asiakkaan asiakirjoihin. Palvelutapahtumat tulee kirjata palveluntuottajan omaan sähköiseen järjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Palveluntuottajan tulee edellisen lisäksi liittää Palse.fi- järjestelmän asiakaskohtaisen hoitopalauteen liitteeksi kuuden (6) kk:n välein RAI- järjestelmässä tehty asiakaskohtainen ”Perusraportti Henkilöprofiili” sekä ”Mittiarvojen vertailu”. Ensimmäinen raportti tulee liittää yhden (1) kuukauden kuluttu asiakkuuden alkamisesta ja tämän jälkeen aina puolivuositain.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta Keusoten lukuun. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset) ovat Keusoten asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä, asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa, sekä huolehtia että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen käsittelystä ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottaja kerää ja dokumentoi asiakaspalautetta sekä tekee säännöllisesti asiakaspalautekyselyjä. Aineisto ja muut Keusoten palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot tulee toimittaa Keusotelle vuosittain. Myös Keusote kerää asiakaspalautetta ja tekee asiakaspalautekyselyitä palveluseteliä käyttäville asiakkaille. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## 11 Laskutus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä 37 §:n mukaan sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Arvonlisäverolain 130 a §:n hyvinvointialueella on oikeus saada

palautuksena laskennallinen vero näistä verottomina hankkimistaan palveluista ja tavaroista.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palse.fi-portaaliin viiden (5) päivän kuluessa palvelutapahtumasta. Palveluntuottajan tulee antaa hoitopalaute aina tilapäisen kotihoidon palvelujakson päättyessä palse.fi portaaliin.

Palveluntuottajille maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse. fi -portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Keusotelle nähtäväksi. Palveluntuottaja laskuttaa Keusotea kerran kuukaudessa jälkikäteen palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja lähettää kuukausikohtaisen palvelusetelilaskun Keusotelle omasta laskutusjärjestelmästänsä joka kuukauden kymmenenteen (10) päivään mennessä.

Asiakkaan sairaalaan lähtö- ja paluupäiviltä palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta omavastuuosuuden ja Keusotelta palvelusetelin arvon, mikäli palveluntuottaja on tehnyt asiakkaan luokse käynnin kyseisenä päivänä. Tapahtumakirjaus tehdään normaalisti, ja tapahtuma tulee mukaan Palse.fi-portaalissa tehtävään laskutusaineistoon. Kokonaisilta asiakkaan poissaolopäiviltä ei palveluntuottajalle makseta palveluseteliä eikä asiakkaalta veloiteta omavastuuosuutta. Samoin toimitaan myös, jos asiakas on koko päivän omaisen / läheisen hoidossa. Palveluntuottaja on velvoitettu ilmoittamaan viipymättä asiakkaan poissaoloista palvelusetelin myöntäneelle henkilölle, huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palvelutapahtumat on kirjattu
- laskuviite on muodostettu
- hoitopalaute on kirjattu
- laskulla näkyy merkintä; Veroton palvelu Terveyden- ja sairaanhoito ALV 34-36 § Sosiaalipalvelut 37–38 § tai Hyvinvointialue 130a §

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Keusote on velvollinen suorittamaan enintään asiakkaan ja palveluntuottajan sopiman hinnan palveluntuottajalle.

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisiin palveluihin. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan ostamat asiakassuunnitelmaan kuulumattomat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee. Keusote ei vastaa asiakkaan omavastuuosuuksista tai asiakkaan valitsemien lisäpalvelujen (asiakassuunnitelmaan kuulumattomat palvelut) kustannuksista.

Laskua koskevat huomautukset tulee tehdä 14 vrk:n kuluessa siitä, kun sopijapuoli sai tietoonsa laskun perusteet. Jos palveluntuottaja ei laskuta palvelua kuuden (6) kuukauden kuluessa palvelun suorittamisesta, palveluntuottaja menettää laskutusoikeuden. Mikäli laskutus tapahtuu ulkomaisen yhtiön toimesta, jolla ei ole Suomessa kotipaikkaa, tulee laskun olla EU-direktiivin mukainen veroton lasku. Keusoten maksuaika on 30 vuorokautta.

## 12 Sääntökirjan sitovuus ja muutokset

Lähtämällä hakemuksen ja allekirjoittamalla sen sähköisesti palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjan yleisten osan ja tämän palvelukohtaisen osan mukaisten vaatimusten noudattamiseen.

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

Keusotella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Keusote ilmoittaa palveluntuottajalle sääntökirjaan tehtävistä muutoksista. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä Keusotelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli Keusotelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muutettua sääntökirjaa.