Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirja, palvelukohtainen osa

Hyväksytty 25.5.2026 § 11

Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialue | PL 272, 33101 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi | pirha.fi

Sisällys

2 Palvelukohtainen osa - Omaishoidon tuen vapaat 4
2.1 Määritelmät 4
2.2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat 4
2.3 Palvelusetelin arvo 5
2.4 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi 5
2.4.1 Asiakkuuden varmistaminen 7
2.4.2 Palvelun kirjaus 7
2.4.3 Laskutus 7
2.5 Palvelun sisällön vaatimukset 7
2.5.1 Palvelun sisältö 7
2.5.2 Kotiin vietävä ammatillinen palvelu 8
2.5.3 Kotiin vietävä ei-ammatillinen palvelu 8
2.5.4 Ryhmätoiminta 9
2.5.5 Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen asumispalveluyksikössä 9
2.5.6 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa. 10
2.5.7 Palveluntuottajan tilat ryhmätoiminnassa sekä lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa 10
2.5.8 Mahdolliset lisäpalvelut 11
2.6 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset 11
2.6.1 Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot 11
2.6.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset 11
2.6.2.1 Ammatillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille 12
2.6.2.2 Ei-ammatillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille 13
2.6.3 Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa 13
2.6.4 Perehdytys 13
2.7 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot 14
2.8 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet 15
2.9 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen 16
2.9.1 Palvelukerran peruutus 16
2.9.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen 16
2.9.3 Palvelun virhe tai viivästyminen 17
2.9.4 Oikaisu/hyvitys 17
2.9.5 Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä 18
2.9.6 Sopimuksen purku 18
2.9.7 Vahingonkorvaus 18
2.9.8 Palaute 18
2.9.9 Reklamaatio 18
2.9.10 Erimielisyyksien ratkaiseminen 19
2.9.11 Salassapitovelvollisuus 19

2.9.12 Lisäpalveluiden hinnoittelu 19
2.10 Asiakastietojärjestelmä 20
3 Palvelukohtaisen osan liitteet 22
3.1 Liite 1 Hintaliite 22
3.1.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset 23
3.1.2 Hinnanmuutokset 23
3.1.3 Maksukäytäntö 23

2 Palvelukohtainen osa - Omaishoidon tuen vapaat

2.1 Määritelmät

Tässä palvelukohtaisessa osassa:

Asiakkaalla tarkoitetaan omaishoidettavaa.

Omaishoitajalla tarkoitetaan henkilöä, joka pitää huolta perheenjäsenestään tai muusta läheisestään, joka sairaudesta, vammaisuudesta tai muusta erityisestä hoivan tarpeesta johtuen tarvitsee apua arjesta selviytymiseen.

Ammatillisella palvelulla tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä hoidollinen palvelu.

Ei-ammatillisella palvelulla tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä ei-hoidollinen palvelu

Ryhmätoiminnalla tarkoitetaan aikaisemmin käytössä ollutta termiä päivätoiminta.

Lyhytaikaisella ympärivuorokautisella palveluasumisella asumispalveluyksikössä tarkoitetaan ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä.

2.2 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Omaishoidon tuki on lakiin omaishoidon tuesta (937/2005) perustuva sosiaalipalvelu, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista.

Hyvinvointialueen viranhaltijat vastaavat asiakkaiden omaishoidon tuen tarpeen arvioinnista ja palvelun myöntämisestä. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta voidaan tarjota niille asiakkaille, joille on tehty myönteinen päätös omaishoidon tuesta tai joille on myönnetty Sosiaalihuoltolain 27 b § mukaisia vapaita. Asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Omaishoidon tukea myönnetään kaikenikäisille sairaille tai vammaisille henkilöille, joiden läheinen toimii hoitajana ja asiakkaalla on runsas avun tarve henkilökohtaisissa päivittäisissä toimissa. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana. Palvelunkäyttäjiä voivat olla esimerkiksi pitkäaikaissairaat henkilöt, ikäihmiset, kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt sekä henkilöt, joilla on erilaisia kognitiivisia-, neuropsykiatrisia- tai mielenterveyden häiriöitä.

Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa tai kognitiivisissa taidoissa sekä kommunikaatiossa ja he tarvitsevat tämän vuoksi toisen henkilön apua. Asiakkaalla voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Asiakkaalle myönnetään kolme omaishoidon tuen vapaata kuukaudessa. Yksi myönnetty palveluseteli vastaa yhtä vapaata. Vapaita ei voi käyttää etukäteen tulevilta kuukausilta, mutta kertyneiden vapaiden käyttäminen on mahdollista jälkikäteen kuluvan kalenterivuoden aikana lukuun ottama joulukuun vapaita, jotka voi pitää seuraavan vuoden tammikuun aikana.

Omaishoidon tuen vapaita voidaan järjestää tässä sääntökirjassa kuvatun palvelusetelin lisäksi esimerkiksi perhehoitona, lyhytaikaisena huolenpitona asumispalveluyksikössä, leiritoimintana ja sijaishoitajan toteuttamana hoitona. Omaishoidon tuen asiakkaalla voi olla käytössään enintään kahden eri järjestämistavan mukaisia omaishoidon vapaita. Omaishoidon tuen lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Omaishoidon vapaan palvelusetelillä palveluntuottajat voivat tarjota palvelua asiakkaan kotiin, ryhmätoimintaa tai lyhytaikaista ympärivuorokautista palveluasumista.

2.3 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin arvon. Asiakas saa palveluntuottajan tuottamaa palvelua palvelusetelin arvoa vastaavan määrän.

Kotiin vietävässä sekä ammatillisessa että ei-ammatillisessa palvelussa ja ryhmätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa. Kotiin vietävän palvelun ja ryhmätoiminnan palvelusetelissä ei ole asiakkaalle omavastuuosuutta.

Ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä palvelusetelin arvo on 160 euroa. Palvelussa on hintakatto. Se tarkoittaa hyvinvointialueen palvelusetelille määrittelemää enimmäishintaa, ja kyseessä on korkein mahdollinen hinta, jonka palveluntuottaja voi asettaa, sisältäen omavastuun. Hintakatto muodostuu hyvinvointialueen määrittelemästä palvelusetelin arvosta 160 euroa ja asiakkaan maksamasta asiakasmaksulain mukaisesta ja hyvinvointialueen aluevaltuuston vahvistamasta omavastuuosuudesta, joka on 1.1.26 alkaen 13,70 € euroa vuorokausi. Palveluntuottaja perii omavastuuosuuden suoraan asiakkaalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992). Mikäli asiakkaalle on myönnetty vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen kotiin, palveluntuottaja perii omavastuuosuuden hyvinvointialueelta verkkolaskulla. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta tai hyvinvointialueelta omaishoidon tuen palvelusta lisämaksuja kuten matkakuluja.

Hyvinvointialue voi viranhaltijapäätöksellä tarkistaa palvelusetelin arvon tarvittaessa ja ilmoittaa siitä hyväksytyille palvelusetelituottajille.

2.4 Palvelusetelillä tuotettavan palvelun tilaamisen ja tuottamisen prosessi

Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaava työntekijä arvioi asiakaskohtaisesti palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, avun ja ohjauksen tarve henkilökohtaisissa toimissa sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Asiakkaan omaishoidon tuesta vastaavan työntekijän tekemä

päätös omaishoidon tuen vapaiden aikaisesta hoidosta ja sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen.

Omaishoidon tuki myönnetään asiakkaalle pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevalla päätöksellä. Palvelusetelit myönnetään asiakkaalle määräaikaisesti enintään kalenterivuodeksi kerrallaan lukuun ottama joulukuun vapaita, jotka voi pitää seuraavan vuoden tammikuun aikana.

Asiakas tai hänen omaishoitajansa on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä.

Omaishoidon vapaan palveluseteli voidaan myöntää niille asiakkaille, jotka kykenevät käyttämään ja seuraamaan käytettävissä olevien seteleiden määrää. Yksi palveluseteli on arvoltaan 125 € tai 160 €.

Omaishoidon tuki vastaa palveluun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta sekä palveluntuottajien hyväksymisestä, palvelusetelin hallinnoinnista ja omaishoidon vapaiden käytön seurannasta.

Omaishoidon tuesta saa palvelusetelinumeron ja apua palvelusetelin käyttöön sekä tarvittaessa alkuneuvonnan. Alkuneuvonnassa omaishoitaja saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan vastuista ja velvollisuuksista. Omaishoidon tuki antaa asiakkaalle tiedon palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kertoo, mistä asiakas saa tietoa palvelutuottajien osaamisesta, palvelun hinnasta, asiakastyytyväisyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Palvelusetelin saanut omaishoitaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilatakseen palvelun. Omaishoitaja valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Omaishoitaja on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja tarkistaa palveluseteleiden voimassaolopäivät ennen jakson sopimista.

Omaishoitaja ja palveluntuottaja sopivat kirjallisesti palvelusopimuksella palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman mukaisesti (entinen palvelu- ja hoitosuunnitelma). Halutessaan omaishoitaja voi pyytää palveluntuottajalta maksuttoman aloitustapaamisen. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman sekä -päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä omaishoidon tukeen, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan omaishoidon tuen suunnitelmaan.

Omaishoitaja ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat muun muassa tiedot sairauksista ja valvonnan tarpeesta, jotka vaikuttavat olennaisesti omaishoidon tuen vapaan toteuttamiseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kotiin vietävissä palveluissa työntekijä on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Omaishoitaja maksaa palveluntuottajalta tilaamansa omaishoidon tuen vapaan aikaisen palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Omaishoitaja antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyväksytyn hinnaston mukaisesti PSOP-järjestelmän kautta.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta laskuttaa hyvinvointialuetta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään palvelua käytettävissä tai palveluseteliä on käytetty eri tarkoitukseen kuin päätöksessä on mainittu.

2.4.1 Asiakkuuden varmistaminen

Omaishoitajan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, palveluntuottajan tulee pyytää heiltä palvelusetelin numero ja tarkastaa asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin voimassaolo ja saldo PSOP-järjestelmästä. Palveluntuottajan tulee ennen palvelun toteuttamista varmistaa, että palveluseteli sopii voimassa olevan hinnaston mukaiseen palveluun, ammatillinen/ei-ammatillinen ja tehdä asiakkuus (entinen palveluvaraus) palvelusetelille. Mikäli jälkikäteen käy ilmi, että oikeutta palveluun ei ole ollut niin hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia.

2.4.2 Palvelun kirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään käynnin jälkeen, jolloin asiakas voi seurata reaaliaikaisesti palvelutapahtumia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti ja hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston pohjalta.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla PSOP-järjestelmässä ”hyväksytty” -tilassa viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä. Määräajasta myöhästyneet tapahtumakirjaukset siirtyvät seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

2.4.3 Laskutus

Omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin laskutuksesta käytetään aina PSOP-järjestelmää. PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä ja ajoissa kirjatuista palvelutapahtumista laskutusmateriaalin. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa palveluseteliä osissa, palveluseteli tulee laskuttaa kertaluonteisesti. Hyvinvointialue tilittää kerran kuukaudessa automaattisesti palveluntuottajalle toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron. Jos samassa omaishoitoperheessä on useampi palveluseteliasiakas, joita hoidetaan yhtä aikaa, laskutetaan kaikkia asiakkaita erikseen.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, hyvinvointialueella on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut. Mikäli kirjaukset ovat toistuvasti virheellisiä, hyvinvointialue voi velvoittaa palveluntuottajan osallistumaan koulutukseen ja mahdollisesti määrätä sanktion.

2.5 Palvelun sisällön vaatimukset

2.5.1 Palvelun sisältö

Omaishoitaja ja asiakas sopivat yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin heidän tarpeitaan ja myönnettyä palveluseteliä. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen ja vahvistamisen.

Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa. Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti. Palveluntuottajan tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista.

2.5.2 Kotiin vietävä ammatillinen palvelu

Kotiin vietävässä ammatillisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkintoa sekä rekisteröitymistä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Kotiin vietävällä ammatillisella palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän hoidon ja huolenpidon hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluvat henkilökohtainen hoiva- ja huolenpito sekä ohjaus ja valvonta: terveyden- ja sairaanhoidolliset toimenpiteet, ruokailu, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät ja liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavia tehtäviä voivat olla asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelman (entinen palvelu- ja hoitosuunnitelma) mukaisesti muu muassa: Asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esimerkiksi riisuminen, peseytyminen ja muut hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, pukeminen, asennon muutokset sekä lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkehoidon koulutusta ja lääkeluvan).

Kotiin vietävä ammatillinen palvelu sisältää lisäksi käynnin yhteydessä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

2.5.3 Kotiin vietävä ei-ammatillinen palvelu

Kotiin vietävässä ei-ammatillisessa palvelusetelipalvelussa palveluntuottajan henkilöstöllä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta tehtävään työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä, kuten kohdassa 2.6.2.2 on määritelty.

Kotiin vietävällä ei-ammatillisessa palvelusetelillä järjestettävät palvelut sisältävät omaishoidon tuen asiakkaalle kotiin vietävän avun sekä ohjauksen ja valvonnan hoitajan poissa ollessa. Palveluun kuuluu avustamista ruokailussa, tarvittaessa ruuan valmistukseen liittyvät tehtävät ja liikkumisessa avustaminen. Siivouksen ja vaatehuoltoon liittyviä tehtäviä palvelu sisältää, mikäli se liittyy hoidon aikana tapahtuneeseen tarpeeseen esimerkiksi likaantuneiden vaatteiden tai pudonneiden esineiden

siistiminen. Ateriat ja hoitotarvikkeet tulevat asiakkaan hankkimina. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

Asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät saa olla lääkehoitoon liittyviä. Lääkehoito tarkoittaa lääkkeiden jakamista, annostelua ja ottamisessa avustamista.

Kotiin vietävä ei-ammatillinen palvelu sisältää lisäksi käynnin yhteydessä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoivatyössä. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluntuottaja tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tuotettava palvelu ei sisällä esimerkiksi ikkunanpesua, viikko- tai perussiivousta tai pihatöitä. Vapaan aikainen hoito kohdistuu vain omaishoidettavaan, ei esimerkiksi perheen muihin lapsiin.

2.5.4 Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminnalla tarkoitetaan ryhmämuotoista kuntouttavaa päivätoimintaa. Ryhmätoiminta on tukipalvelu, jonka avulla voidaan tukea ja edistää osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä, terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista ja kotona asumista. Ryhmätoiminnassa asiakkaita rohkaistaan ja kannustetaan käyttämään omia voimavaroja. Asiakkaat saavat tarvittaessa ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi itsehoidosta, palveluista ja ajankohtaisista asioista.

Ryhmätoimintaan sisältyy asiakkaiden tarpeiden mukaan liikuntatuokioita ja ulkoilua sekä erilaisia kulttuuritoimintoja ja yhdessäoloa.

Ryhmätoiminta tapahtuu palveluntuottajan tiloissa ja paikalla on usein myös muita asiakkaita. Ryhmätoiminnassa tulee huolehtia asiakkaan lääkehoidosta ja henkilökohtaisesta hygieniasta, hoivasta ja huolenpidosta, terveydellisistä ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä, ruokailuista sekä liikkumisessa avustamisesta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

2.5.5 Lyhytaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen asumispalveluyksikössä

Ympärivuorokautisen lyhytaikaisen huolenpidon tavoitteena on tukea asiakkaan omassa kodissa asumista, ylläpitää ja edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea omaishoitajan jaksamista ja hyvinvointia. Ympärivuorokautisen hoidon palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisen hoidon ja hoivan tarpeisiin, jotka on määritelty hyvinvointialueen tekemässä asiakkaan omaishoidon tuen suunnitelmassa (palvelu- ja hoitosuunnitelma).

Ympärivuorokautinen hoito asumispalveluyksikössä sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan, sisältäen asumispalveluyksikössä mahdollisen terveyden- ja sairaanhoidon. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, peseytymisessä, pukeutumisessa, intiimihygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista sekä asumispalveluyksikössä annettavaa virkistystä ja ulkoilua, ateriapalvelua, siivous- ja pyykkipalveluja.

Ympärivuorokautiseen hoitoon asumispalveluyksikössä kuuluu ammattitaitoisen henkilöstön toteuttama asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukainen hoito ja hoiva sekä arjessa tarvittava ammatillinen apu, tuki ja ohjaus. Palveluntuottaja vastaa hoitojakson aikana asiakkaan päivittäiseen hoitoon liittyvistä terveys- ja sairaanhoitopalveluiden sekä lääkehoidon toteutumisesta. Palvelu

sisältää tarvittaessa asiakkaan kuntoutussuunnitelman mukaisen säännöllisen kotona tapahtuvan kuntoutuksen, esimerkiksi fysioterapiaharjoitteiden, toteuttamisessa tukemisen ja avustamisen.

Palveluntuottajan velvollisuutena on tiedottaa asiakasta hoitojaksoa koskevista olennaisista asioista, kuten jaksolle mukaan otettavista tarvikkeista sekä saapumis- ja lähtöajasta. Palveluntuottaja sekä omaishoitaja huolehtivat yhdessä siitä, että palveluntuottajalla on tarvittavat tiedot asiakkaan hoidon, seurannan ja valvonnan tarpeista.

Asiakasta tulee kannustaa osallistumaan tämän toimintakyvyn, ikätason ja toiveiden mukaisesti asumispalveluyksikön yhteisön arkeen. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun, ikätason ja toimintakyvyn mukaiseen virike- ja vapaa-ajantoimintaan sekä normaalin arkirytmin säilyttämiseen.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan päivittäisestä ruokailusta, johon kuuluu aamiainen, lounas, kahvi/välipala, päivällinen ja iltapala. Palveluntuottaja turvaa asiakkaiden riittävän ravinnonsaannin, avustaa asiakasta tarpeen mukaan ruokailuissa sekä ottaa huomioon asiakkaiden erityisruokavaliot ja mahdolliset syömiseen liittyvät erityispiirteet. Ikäihmisten osalta ateriat rytmitetään siten, että yöpaaston pituus on korkeintaan 10–11 tuntia ja välipalaa tulee olla saatavilla vuorokauden ympäri.

Henkilökohtaisesta päivittäishygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen, tarvittava peseytymisapu sekä wc-käynneissä avustaminen tarvittaessa ympäri vuorokauden kuuluvat palveluntuottajan vastuulle. Lisäksi palveluntuottajan vastuulla on asiakkaan avustaminen tarvittaessa pukeutumisessa sekä vaate- ja liinavaatehuollosta sekä asumisympäristön päivittäisestä siisteydestä huolehtiminen.

2.5.6 Asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omaishoidon vapaan palvelussa

Omaishoidon tuen vapaiden aikaisessa hoidossa työskentelytapana on voimavaroja tukeva (kuntouttava) työote. Kuntouttavalla työotteella tarkoitetaan muun muassa asiakkaan toimintakyvyn ja omatoimisuuden tukemista sekä ohjaamista päivittäisissä toiminnoissa. Asiakasta tuetaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, ihmissuhteisiin, virkistykseen ja harrastuksiin liittyvissä tilanteissa.

2.5.7 Palveluntuottajan tilat ryhmätoiminnassa sekä lyhytaikaisessa ympärivuorokautisessa palveluasumisessa

Tilojen tulee olla palveluntuottajan tarjoamien palvelujen tuottamiseksi sellaiset, että ne soveltuvat ryhmätoiminnan tai lyhytaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen toteuttamiseen ja asiakkaiden tarpeisiin. Tilojen, piha-alueiden sekä kulkureittien tulee olla turvallisia ja esteettömiä. Asiakkaan yksityisyys tulee pystyä turvaamaan tiloissa päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tilojen tulee olla siistit ja puhtaat.

Ryhmätoiminnan tilojen tulee olla käyttäjäryhmälle soveltuvat, turvalliset ja niissä tulee olla asianmukaiset WC- ja peseytymistilat. Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Tiloissa tulee olla peruskalusteet tarvikkeineen.

Asumispalveluyksikössä asiakkaalla tulee olla käytössään riittävän yksityisyyden varmistava, viihtyisä, esteetön ja kalustettu huone tai asunto sekä asiakasmitoitukseen nähden riittävästi WC- ja peseytymistiloja. Huoneessa on vähintään sänky, pöytä, tuoli, valaisin ja vaatekaappi. Palveluntuottaja vastaa peittojen, tyynyjen ja liinavaatteiden hankinnasta. Hoitosänky järjestetään

asiakkaan käyttöön tarvittaessa. Asiakas voi tuoda omia tavaroitaan huoneeseensa kodikkuuden sekä viihtyvyyden lisäämiseksi. Asiakkaan kanssa ei tehdä vuokrasopimusta eikä asiakkaalta peritä vuokraa.
Päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä huolenpitotyötä ympärivuorokautisen hoidon asumispalveluyksikössä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelujen tuottamiseen käytettävät tilat ovat siistit ja puhtaat. Asumispalveluyksikön tilojen tulee olla tarvittaessa lukittavat.

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia kommunikaation ja liikkumisen apuvälineitä. Henkilöstön tulee olla perehdytetty fyysiseen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakas tuo mukanaan tarvitsemansa henkilökohtaiset apuvälineet, lääkkeet ja hoitotarvikkeet. Henkilöstön on huolehdittava apuvälineiden siisteydestä ja kunnosta. Palveluntuottaja huolehtii yksikössä yhteiskäytössä olevien tai/ja henkilöstön työskentelyä ja työturvallisuutta parantamaan tarkoitettujen, apuvälineiden hankkimisesta ja huoltamisesta. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi suihkutuolit ja nostolaitteet.

Toimitilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palvelutuottajilta edellytetään, että tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito-, siivous ja hygieniasuunnitelmat ja vastuuhenkilöt ovat nimettyinä.

2.5.8 Mahdolliset lisäpalvelut

Palveluntuottajalla on oikeus tuottaa asiakkaalle lisäpalveluja. Näistä palveluista asiakkaalla ja palveluntuottajalla suositellaan olevan erillinen kirjallinen sopimus. Palveluntuottaja laskuttaa nämä palvelut asiakkaalta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen mukaisesti. Hyvinvointialue ei vastaa näiden palveluiden sisällöstä, laadusta tai laskutuksesta.

2.6 Palveluntuottajaa ja palveluyksikköä koskevat muut vaatimukset

2.6.1 Palveluntuottajaa/ Palveluyksikköä koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan omaishoidon vapaan aikaista palvelua asiakkaan tilauksen ja sovitun aikataulun mukaan. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat työvälineet. Muilta osin käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

2.6.2 Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto ja kokemus omaishoidon tuen vapaan palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta. Palvelujen vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja / tai terveysalan tutkintoa. Mikäli palveluntuottajalla on kolme työtekijää tai enemmän, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, kuten sairaanhoitaja AMK tai vastaava opistotason tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.

Henkilöstön määrän ja pätevyyden tulee vastata yksikön Soteri-rekisteröintiä.

2.6.2.1 Ammatillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille

Palveluntuottajalla tulee olla kohderyhmän hoitoon koulutuksen saanut sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan henkilöstö. Hoitohenkilöstöllä tulee olla vähintään tehtävään soveltuva toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinto.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuutta ja osaamista määrittävät laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994) ja laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sekä niitä täsmentävät ja täydentävät asetukset. Lupa- ja valvontaviraston (LVV) verkkosivustolta löytyy tarkempia ohjeita muun muassa ammattioikeuksista, opiskelijoiden tilapäisestä työskentelystä opiskelemansa alan tehtävissä sekä työnantajan velvollisuuksista ja vastuista.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutuksen saaneiden henkilöiden tulee olla rekisteröitynä Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

Laillistettuihin ammatteihin opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä, esimerkiksi kesälomasijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa (140 op) kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan. Opiskelija työskentelee aina johdon ja valvonnan alaisena. Opiskelija ei voi toimia työvuorossa yksin, vaan työvuorossa tulee olla hänen lisäkseen vähintään yksi ammattitukityöntekijä.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokaisella lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvalla henkilöstön jäsenellä on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistuksen mukainen lääkehoitoon liittyvä osaaminen. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on lääkehoidon täydennyskoulutus ja osaaminen on osoitettava vähintään viiden (5) vuoden välein. Palveluntuottajalla tulee olla THL:n ja Lupa- ja valvontaviraston ohjeistuksen mukainen lääkehoitosuunnitelma.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Palveluntuottajalta edellytetään terveydenhuollon lupaa vain silloin, jos palveluntuottaja tuottaa vaativaa terveydenhuoltoa. Terveydenhuollon lupaa edellytetään, kun toiminta sisältää seuraavia terveydenhuollon palveluja:

- kipupumppuhoitoja
- suonensisäistä lääkehoitoa
- suonensisäistä nesteytyshoitoa

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

2.6.2.2 Ei-ammatillisen palvelun koulutusvaatimukset palveluntuottajille

Palveluntuottajan ei-ammatillista työtä tekevältä henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkintoa, vaan soveltuvuutta työhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöinä toimivat henkilöt ovat soveltuvia toimimaan tehtävissä. Valitessaan asiakkaalle soveltuvaa työntekijää tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet.

Palveluntuottajan henkilöstön osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla perustaidot liikkumisessa avustamiseen esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Avustamistyö voi olla myös fyysisesti raskasta, joka edellyttää tällöin avustajalta riittävää fyysistä kuntoa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, asiakkaalle suoritettavat tehtävät eivät ole lääkehoitoon liittyviä.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa sähköisissä järjestelmissä, millä kielillä se tuottaa palvelua.

2.6.3 Mitoitusvaatimukset ympärivuorokautisessa hoidossa

Ympärivuorokautista hoitoa asumispalveluyksikössä tuottavan yksikön henkilöstö toimii kolmessa vuorossa ja kaikissa vuoroissa tulee olla asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden riittävästi sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta henkilöstöä. Henkilöstömitoituksen tulee olla Lupa- ja valvontaviraston myöntämän luvan mukainen.

Vähintään puolella (50 %) hoitotyöhön osallistuvasta henkilöstöstä tulee olla toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Palveluntuottajan toiminta ei saa perustua vuokratyövoiman käyttöön, muuta kuin poikkeustapauksissa, esimerkiksi lyhyissä sijaisuuksissa. Lyhyeksi sijaisuudeksi katsotaan viikon sijaisuus. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma sijaisjärjestelystä.

2.6.4 Perehdytys

Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin. Henkilöstö tulee olla perehdytetty asiakkaiden yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja –tapoihin kuten fyysiseen avustamiseen, kommunikaation tukemiseen ja apuvälineiden käyttöön sekä hygieniaan ja työsuojeluun. Tämän lisäksi asiakkaalla tai hänen omaishoitajallaan on perehdytysvastuu asiakkaan avustamiseen liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen henkilöstö osaa toimia erilaisissa ensiapu- ja hätätilanteissa sekä omaavat palvelun toteuttamisen kannalta riittävät

ensiaputaidot. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palvelutuottaja vastaa siitä, että lasten kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) § 6 momentin 2 mukaisiin rikoksiin ja kaikkien lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu lain lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ikääntyneiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevä työntekijä ei ole syyllistynyt rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 2 momentin mukaisiin rikoksiin ja kaikkien ikääntyneiden ja vammaisten kanssa työskentelevien henkilöiden rikosrekisteri on tarkastettu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 28).

Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikostaustaotteella edellä mainituissa tilanteissa sekä pitämään asiasta listaa, jonka hyvinvointialue voi pyytää nähtäväksi.

Kotiin vietävissä palveluissa palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on esittää kuvallinen henkilökortti asiakkaan luokse mennessään. Henkilökortissa tulee olla yrityksen nimi, työntekijän kuva sekä työntekijän nimi.

Palvelutuottaja vastaa riittävien ja asianmukaisten suojavarusteiden hankinnasta ja kustannuksista henkilöstölleen. Palvelutuottaja vastaa henkilöstön ohjeistuksesta ja opastuksesta suojavarusteiden asianmukaisessa käytössä. Ohjeistuksessa tulee noudattaa oman alueen sairaanhoitopiirin antamia ohjeistuksia.

2.7 Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot

Palveluntuottajan tulee sääntökirjan yleisessä osassa kappaleessa 1.4. mainittujen liitteiden lisäksi antaa ja tarvittaessa päivittää hyvinvointialueen järjestelmään seuraavat tiedot:

- Palveluntuottajan virallinen nimi ja y-tunnus
- Palveluntuottajan osoitetiedot, puhelinnumero, sähköposti ja www-osoite
- Palveluntuottajan yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti
- Laskutustiedot
- Hinnasto
- Yleiskuvaus palveluntuottajasta, toiminnasta sekä mahdollisesta erityisosaamisesta (esimerkiksi erilaiset vammaryhmät, kielitaito myös viittomakielentaito)
- Toiminta-alueen tiedot (Lista Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnista, johon palveluntuottaja tarjoaa palvelua palvelusetelillä) kirjataan hinnaston lisätiedot -kohtaan.
- Palveluntuottajan käyttämän asiakastietojärjestelmän tiedot liitteellä: Liite hakemukseen palvelusetelituottajaksi. Liite löytyy Palvelusetelit palveluntuottajille - pirha.fi verkkosivulta kohdasta: Omaishoidon tuen vapaan palveluseteli.

Palveluntuottajan tulee päivittää liitteet vuosittain 30.4. mennessä. Hyvinvointialue saa automaattisesti Vastuu Groupin Luotettava Kumppani -palvelun piiriin kuuluvat päivitykset, mutta muiden liitteiden osalta palveluntuottajan tulee itse huolehtia päivityksistä. Muita liitteitä ovat omavalvontasuunnitelma, henkilöstöluettelo ja vastuuvakuutus (ellei ole liitetty vastuu group-palveluun). Jos Soterin rekisteröintitiedot ovat muuttuneet, myös siltä osin tiedot on päivitettävä.

2.8 Laadun seuranta ja raportointivelvoitteet

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa sekä sitoutua hyvinvointialueen määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin yhteistyötapaamisiin.

Hyvinvointialueella tulee olla mahdollisuus saada yhteys palveluntuottajaan virka-aikana.

Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä hyvinvointialueelle (muun muassa reklamaatiot, palautteet, raportointi, tiedot poikkeamatilanteista).

Hyvinvointialueella on oikeus auditoida ja tarkastaa palveluntuottajan toimintaa.

Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan hyvinvointialueelle välittömästi, mikäli palveluntuottajan kyvyssä tuottaa palvelua tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kyky toimia sääntökirjan ehtojen mukaisesti uhkaa vaarantua.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti varauksen tekemisen ajankohdasta, asiakaskäynnin päivämääristä, kellonajoista, hoidon kestosta sekä kotiin vietävissä palveluissa tieto, kuka asiakasta on käynyt avustamassa. Lisäksi palveluntuottajan tulee pitää kirjaa palvelun tuottamisessa mahdollisesti tapahtuvista poikkeamista. Hyvinvointialueella on oikeus saada tarkastaa edellä mainitut tiedot palvelun toimintavarmuuden seuraamiseksi.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon määräys yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien omavalvontasuunnitelman laatimisesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 7417/2023 §

27) Omavalvonta on palveluntuottajan työkalu, jonka avulla palveluntuottaja kehittää ja seuraa palvelun laatua toimintayksikön päivittäisessä asiakastyössä.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen tulee osallistuttaa ja sitouttaa koko henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman tulee sisältää palvelun tuottamiseen liittyvää riskiarviointia sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta.

2.9 Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisesta palvelusetelin sääntökirjan ehtojen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä ympärivuorokautisen hoidon osalta merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palvelusetelillä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta omaishoidon tuen vapaan palvelusta palvelusetelin suuruisen summan. Pyydettäessä hyvinvointialueella on oikeus nähdä asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

2.9.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun sen palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta ajasta asiakkaan kanssa.

Omaishoitaja voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran tai jakson ympärivuorokautisessa hoidossa ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä eikä palvelun tuottamiselle ole perusteita. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalaan joutumisesta (alle 24 tuntia ennen jakson alkamista), omaishoidon vapaita ei katsota käytetyksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä.

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

2.9.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Ennen palvelun aloittamista tulee asiakkaan ja palveluntuottajan välillä solmia kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

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

Jos asiakkaan palvelun tarve päättyy tai asiakas menehtyy, palvelusetelipäätös raukeaa ilman irtisanomisaikaa.

2.9.3 Palvelun virhe tai viivästyminen

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä. Jos omaishoidon tuen vapaan -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjassa on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajasuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajasuojalaki 38/1978.)

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksen yhteydessä tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta.

Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa. Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

2.9.4 Oikaisu/hyvitys

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun.

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

2.9.5 Oikeus pidättyä suorituksen hyväksymisestä

Asiakkaalla on oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan suoritusta palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palvelun tuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

2.9.6 Sopimuksen purku

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

2.9.7 Vahingonkorvaus

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

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun virhe tai viivästys johtuu palveluntuottajan puolella olleesta huolimattomuudesta.

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

2.9.8 Palaute

Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaalle jatkuvan palautteen antaminen. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastuuhenkilölle sekä lisäksi esimerkiksi avustajan, puhelimen, tekstiviestin tai sähköpostin välityksellä. Palveluntuottajan tulee informoida ja tarvittaessa avustaa asiakkaita palautteen antamisessa.

Palveluntuottajan tulee käsitellä palautteet mahdollisimman pian ja asiakkaiden tulee saada niihin kirjalliset vastaukset viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle omaishoidon tukeen. Hyvinvointialueelle toimitetut palveluntuottajaa koskevat asiakaspalautteet toimitetaan asiakkaan luvalla edelleen palveluntuottajalle, joka laatii niihin kirjalliset vastineet omaishoidon tukeen. Omaishoidon tuesta toimitetaan vastineet asiakkaalle. Palveluntuottajan on huomioitava annettu asiakaspalaute toimintansa kehittämisessä.

2.9.9 Reklamaatio

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

palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös hyvinvointialueelle.

Asiakas saa palveluntuottajan estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kirjallisesti seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Palveluntuottaja tulee toimittaa kirjalliset vastaukset myös hyvinvointialueelle omaishoidon tukeen. Palveluntuottajan on huomioitava annetut reklamaatiot toimintansa kehittämisessä.

Hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelusetelituottajan hyväksymisen ilman irtisanomisaikaa ja poistaa palveluntuottaja julkisesta luettelosta kolmen (3) toimintaan olennaisesti vaikuttuvan kirjallisen (asiakkaan tai Pirkanmaan hyvinvointialueen tekemän) reklamaation jälkeen, mikäli palvelusetelituottaja ei ole korjannut reklamaatioissa esitettyjä epäkohtia 14 vuorokauden kuluessa kirjallisesta reklamaatiosta. Toimintaan olennaisesti vaikuttavia tilanteita ovat ainakin, joissa palvelusetelituottaja:

1. ei täytä/noudata lainsäädännön asettamia vaatimuksia,
2. ei noudata sääntökirjoissa asetettuja vaatimuksia ja ehtoja,
3. on väärinkäyttänyt asemaansa asiakkaiden keskuudessa tai tuottanut palvelua asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen vastaisesti tai
4. on antanut olennaisesti vääriä tietoja yrityksestä.

Olennaiseksi rikkomukseksi katsotaan myös toistuva virhe. Virhettä pidetään toistuvana, jos samasta tai samankaltaisesta virheestä on huomautettu kirjallisesti kaksi (2) kertaa ja virhe edelleen toistuu. Mikäli palvelutuottajan hyväksyminen palvelunsetelituottajaksi on peruutettu toimintaan olennaisesti vaikuttuvien reklamaatioiden johdosta, on palveluntuottajalla mahdollisuus hakeutua palvelusetelituottajaksi seuraavan kerran kuuden kuukauden jälkeen peruuttamisesta.

2.9.10 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 ostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

2.9.11 Salassapitovelvollisuus

Palvelun tuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaittensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään, sillä palveluntuottajan käyttäessä alihankkijoita, hyvinvointialue hyväksyy myös käytettävän alihankkijan osaksi palvelusetelijärjestelmää.

2.9.12 Lisäpalveluiden hinnoittelu

Mikäli asiakas tilaa palveluntuottajalta lisäpalveluita, jotka eivät kuulu tämän palvelusetelin piiriin, laskutettavien lisäpalvelujen tulee olla hinnaltaan kohtuullisia. Tuottajan on varmistettava, että

asiakas ymmärtää lisäpalvelujen maksullisuuden ja palvelujen ostoon liittyvät muut sopimuskäytännöt. Lisäpalveluiden hinnat tulee olla selkeästi näkyvillä palveluntuottajan nettisivuilla.

2.10 Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajan on otettava käyttöön oma Kanta-yhteensopiva asiakastietojärjestelmä, johon on toteutettuna rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus, sosiaalihuollon asiakastietojen tallentamiseen hyvinvointialueen antaman aikataulun ja ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan asiakastietojärjestelmän tulee noudattaa ajantasaista lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä hyvinvointialueen ohjeistusta tietosuojan, salassapidon sekä henkilötietojen käsittelyn osalta. Asiakastietojärjestelmään tulee pystyä luotettavasti ja tietoturvallisesti kirjaamaan kaikki palveluun oleellisesti liittyvät tiedot, kuten esimerkiksi asiakkaan saamat palvelut, palveluun käytetty aika sekä asiakastyön kirjaukset. Käytettävän järjestelmän tulee tallentaa käyttöloki ja kaikkien tietojen tulee olla varmuuskopioitu.

Asiakkaiden hoitopalautteet sekä muut vastaavat tiedot tulee kyetä lukemaan myös asiakastiedon arkiston (sosiaalihuollon Kanta) kautta. Palveluntuottajan on suoritettava Sosiaalihuollon asiakastietovarannon rekisterinkäyttöoikeus-toiminnallisuuden käyttöönottokoe Kanta-ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajien on käytettävä sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisessa THL:n julkaisemia ja ylläpitämiä asiakasasiakirjarakenteita (asiakastietolaki 703/2023 20 §). Järjestelmien toteutuksessa on huomioitava asiakastietojärjestelmille ja asiakastietojen kirjaamiselle asetetut viranomaisten vaatimukset ja suositukset. Käytettävän asiakastietojärjestelmän on mahdollistettava esim. kirjaaminen palvelua koskevien kansallisten tietorakenteiden mukaisesti.

Palveluntuottajan on noudatettava hyvinvointialueen tarvittaessa antamia tarkempia määrittelyjä siitä, mitä sosiaalihuollon asiakirjoja palvelun toteutuksessa tulee olla käytettävissä. Asiakasasiakirjat on laadittava ja tallennettava Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut (asiakastietolaki 703/2023 21 §).

Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä asiakastietojärjestelmän kustannuksista itse.

Alihankkijan asiakastietojärjestelmä

Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto koskee myös palvelusetelituottajan käyttämiä alihankkijoita. Asiakasasiakirjat on laadittava ja tallennettava Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon palvelunjärjestäjän rekisteriin viivytyksettä, kun asiakirja on valmistunut (asiakastietolaki 703/2023 21 §). Palvelusetelituottaja ei voi tehdä kirjauksia alihankkijan puolesta omaan asiakastietojärjestelmäänsä.

- Jos palvelusetelituottaja edellyttää alihankintana käyttämäänsä yritystä hankkimaan itse oman asiakastietojärjestelmän, tulee palvelusetelituottajan ilmoittaa hyvinvointialueelle myös alihankkijan asiakastietojärjestelmän nimi rekisterinkäyttöoikeustoiminnallisuus käyttöönottokoetta varten. Lisäksi palvelusetelituottajan pitää ilmoittaa hyvinvointialueelle alihankkijoiden palveluyksiköiden OID-koodit, käytännön yhdyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

- Yksityiset sosiaalihuollon palveluntuottajat voivat liittyä Kanta-palveluihin yhteisliittymismallin avulla.
    - Pääliittyjä (esim. palvelusetelituottaja) tekee Kanta-palveluiden kanssa sopimuksen asiakkuudesta.
    - Vuokralaiset (esim. alihankkijat) liittyvät Kanta-palveluihin pääliittyjän kautta ja tekevät sopimuksen pääliittyjän kanssa Kanta-palvelujen käytöstä.
    - Yhteisliittymismallissa käytössä on pääliittyjän asiakastietojärjestelmä, jota kaikkien vuokralaisten on käytettävä.
        - Pääliittyjä on rekisterinpitäjä omassa toiminnassaan syntyville asiakirjoille.
        - Vuokralainen on rekisterinpitäjä omassa toiminnassaan syntyville asiakirjoille.

3 Palvelukohtaisen osan liitteet

3.1 Liite 1 Hintaliite

Kotiin vietävissä palveluissa ja ryhmätoiminnassa palvelusetelin arvo on 125 euroa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asumispalveluyksikössä 160 euroa.

Palvelusetelillä tarjotaan palvelua seuraavasti (tuntimäärä yhtä palveluseteliä kohti neljännestunnin tarkkuudella; PSOP-järjestelmässä esimerkiksi 1 tunti 15 minuuttia kirjataan 1,25 ja 1 tunti 30 minuuttia kirjataan 1,5):

Kotiin vietävä ammatillinen palvelu (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	**Tuntia/ palveluseteli**
Arkisin klo 06–18	
Arkisin klo 18–21	
Arkisin 21–06	
Lauantaisin 06-18	
Lauantaisin 18–20	
Lauantaisin 20–21	
Lauantai-sunnuntai 21–06	
Sunnuntai 06-18	
Sunnuntai 18–21	
Sunnuntai 21–06	

Kotiin vietävä ei-ammatillinen palvelu (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	**Tuntia/ palveluseteli**
Arkisin klo 06–18	
Arkisin klo 18–21	
Arkisin 21–06	
Lauantaisin 06-18	
Lauantaisin 18–20	
Lauantaisin 20–21	
Lauantai-sunnuntai 21–06	
Sunnuntai 06-18	
Sunnuntai 18–21	
Sunnuntai 21–06	

Ryhmätoiminta (alv 0 %)

Palvelun ajankohta	Kellonaika, jolloin palvelua tarjotaan	Tuntia/ palveluseteli
Arkisin	09-18	
Lauantaisin	09-18	
Pyhäpäivisin	09-18	

Palveluseteli koskee asiakkaalle tehtävää välitöntä työaikaa.

	Palvelusetelin arvo	Asiakkaan omavastuu	Hintakatto
Ympärivuorokautinen hoito palveluasumisyksikössä €/vrk	160 €/vrk	13,70 €/vrk	173,70 €/vrk

3.1.1 Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Kotiin vietävissä palveluissa matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly laskutettavaan avustusaikaan. Kotiin annettava palvelu alkaa, kun palveluntuottajan työntekijä on asiakkaan kanssa sovitussa paikassa / asiakkaan kotona. Ryhmätoiminnassa ja ympärivuorokautisessa hoidossa asiakas vastaa itse palveluun kulkemisesta ja kustannuksista. Matkat eivät sisälly eikä matkaan liittyviä kustannuksia voi laskuttaa asiakkaalta tai hyvinvointialueelta missään muodossa.

3.1.2 Hinnanmuutokset

Palveluntuottaja saa muuttaa hintojaan kerran vuodessa. Omaishoidon tuen vapaan hinnat ovat voimassa vähintään kaksitoista (12) kuukautta palveluntuottajan hyväksymispäätöksestä alkaen tai kun hinnasto on päivitetty ensimmäisen kerran. Palveluntuottajan on toimitettava hinnanmuutosilmoitus kirjallisesti vähintään kolme (3) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa hyvinvointialueelle ja asiakkaalle ja esitettävä hyvinvointialueelle asianmukainen selvitys kustannusten kehityksestä ja hinnanmuutoksen syistä.

Hinnanmuutosilmoitus tulee toimittaa kirjallisesti viimeistään 28.2. mennessä ja päivittää liitteet 30.4. mennessä, jolloin päivitetty hinnasto voidaan hyväksyä voimaan 1.6. alkaen.

3.1.3 Maksukäytäntö

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialueelta asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen summan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmää (PSOP) käyttäen. Järjestelmään kirjataan myös palvelussa tapahtuneet poikkeukset tilastointia ja laskutusta varten.