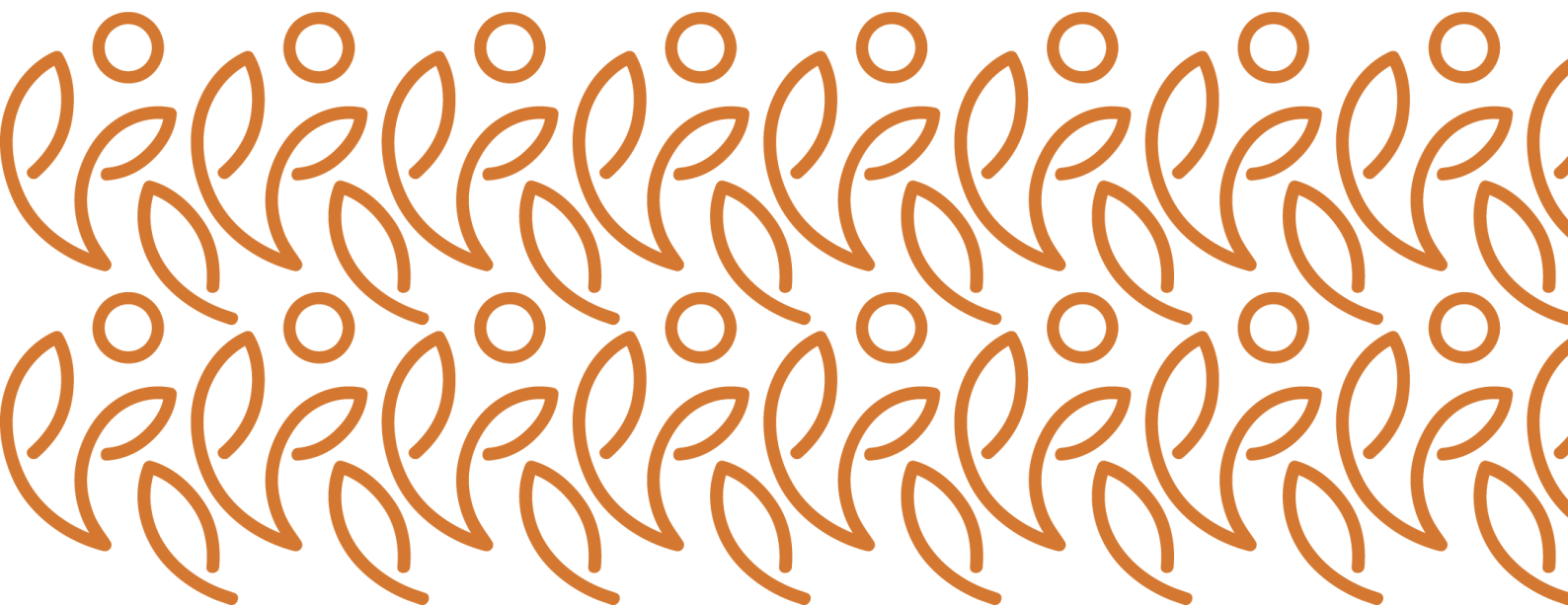


Omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 13.5.2024 §165



Sisällys

Omaishoidon tuen palvelusetelin palvelukohtainen sääntökirja	3
1 Keskeiset käsitteet	3
2 Palveluseteliasiakkaat	4
3 Palvelusetelin myöntäminen, käyttöönotto ja aikaraja	5
4 Palvelusetelin sisältövaatimukset	7
5 Palvelusetelin arvo	8
5.1 Mahdolliset lisäpalvelut	9
6 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet	9
6.1 Vastuuhenkilö	9
6.2 Henkilöstön pätevyysvaatimukset	10
6.3 Hakuvaiheessa ja vuosittain toimitettavat asiakirjat	11
6.4 Asiakastietojen käsittely	12
6.5 Palvelupalaute	13
6.6 Laskutus	13
7 Laadunhallinta ja valvonta	13
8 Palvelun peruuntuminen	14
9 Palvelun virhe	15
10 Noudatettava ajantasainen lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	15
11 Versiosivu	16

Omaishoidon tuen palvelusetelin palvelukohtainen sääntökirja

Palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä koskevan lain (569/2009) 5§ tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaikkia palvelusetelituottajia ohjaava yleinen sääntökirja sekä palvelukohtaisia sääntökirjoja.

Tämä palvelukohtainen sääntökirja sisältää omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämiseen tarkoitetun omaishoidon tuen palvelusetelin palvelukuvauksen, sisältövaatimukset, palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palvelusetelin arvon sekä muita palvelusetelikohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Palvelukohtaista sääntökirjaa noudatetaan palvelujen tuottamisessa aina yhdessä palvelusetelin yleisen sääntökirjan kanssa eikä tässä sääntökirjan osassa ole enää toistettu yleisessä sääntökirjan osassa jo kuvattuja ehtoja. Yleinen sääntökirja on ensisijainen, mikäli vaatimuksissa ja linjauksissa ilmenee ristiriitoja palvelukohtaisen ja yleisen sääntökirjan välillä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Lainsäädännön muutosten yhteydessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia lakeja.

1 Keskeiset käsitteet

Omaishoidon tuki on lakisääteinen ja määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jota ohjaa laki omaishoidon tuesta (937/2005). Lain tarkoituksena on edistää hoidettavan edun mukaisen omaishoidon toteuttamista turvaamalla riittävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä hoidon jatkuvuus ja omaishoitajan työn tukeminen. Omaishoidon tuella tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon kokonaisuutta, johon kuuluu hoidettavan tarvitsemat palvelut, omaishoitajalle annettava hoitopalkkio, vapaa ja omaishoitotilannetta tukevat palvelut. Omaishoidon tuen kokonaisuudesta vastaa hoidettavan kotikunnan hyvinvointialue.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhteinen omaishoidon toimintaohje, jossa on määritelty omaishoidon tuen myöntämisen prosessi, hoitopalkkion myöntämisperusteet ja maksuluokat.

Kaikkia palvelusetelillä tuotettuja palveluja koskevia käsitteitä on määritelty yleisessä sääntökirjassa luvussa 2. Näiden lisäksi tässä palvelukohtaisessa sääntökirjassa omaishoidon tuen kokonaisuuteen liittyviä keskeisiä käsitteitä on kuvattu taulukossa 1.

KÄSITE	SELITE
Omaishoito	Sosiaalipalvelu, jossa tuetaan iäkkään, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hänelle läheisen henkilön työpanoksen avulla. (Sote-sanasto, THL 2022)
Omaishoidon tuki	Omaishoidon tuessa suunnitellaan omaishoidon sisältö ja siihen liittyvät muut sosiaalipalvelut sekä sovitaan omaishoitajan palkkiosta ja hänelle järjestettävästä vapaasta. (Sote-sanasto, THL 2022)
Omaishoitaja	Omaishoitotosopimuksen tehnyt yksityishenkilö, joka hoitaa, iäkästä, vammaista tai sairasta läheistään kotiloissa. (Sote-sanasto, THL 2022)
Omaishoitajalle järjestettävä vapaa	Määräytyy voimassa olevan omaishoitotosopimuksen mukaisesti.
Palvelutarpeen arvio	Sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö yhdessä asiakkaan kanssa arvioi henkilön tuen tarvetta ja sen luonnetta, asiakkuuden edellytyksiä sekä sitä, millä sosiaalipalveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. (Sote-sanasto, THL 2022)
Omaishoitotosopimus	Omaishoidon tuesta laaditaan omaishoitajan ja hyvinvointialueen välillä sopimus, jonka liitteenä on oltava hoito- ja palvelusuunnitelma. (Laki omaishoidon tuesta, 607/2022, 8 §)
Omaishoidon suunnitelma	Laissa omaishoidon tuesta (937/2005, 7 §) tästä suunnitelmasta käytetään nimitystä hoito- ja palvelusuunnitelma.
Omatyöntekijä	Tarkoittaa sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle asiakkuuden ajaksi nimettävää työntekijää.
Palveluseteli	Sitoumus, jolla järjestämisvastuussa oleva hyvinvointialue korvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen saajalle palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti.

Taulukko 1

2 Palveluseteliasiakkaat

Omaishoidon tuen palveluseteliasiakkaita ovat omaishoidettavat ja omaishoitajat, joille on tehty myönteinen päätös ja sopimus hyvinvointialueen kanssa omaishoidon tuesta, joilla on käytössä omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli. Palveluseteli on tarkoitettu

hoidon, hoivan ja huolenpidon järjestämiseen hoidettavan kotona omaishoitajan vapaan aikana.

Asiakkaalla tai hänen läheisellään tulee olla omaishoidon tuen tarpeen lisäksi mahdollisuus ja kyky palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Hyvinvointialueen omaishoidosta vastaavat viranhaltijat neuvovat asiakasta palvelusetelin myöntämiseen ja käyttöön liittyvissä asioissa.

3 Palvelusetelin myöntäminen, käyttöönotto ja aikaraja

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön toteuttamaan palvelutarpeen arvioon. Omaishoitotilanteiden ja tuen tarpeiden arvioinneista sekä palvelujen myöntämisestä vastaavat hyvinvointialueen viranhaltijat.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään hoidettavan ja hoitajan kokonaistilanne, sosiaalinen ympäristö, hoidettavan fyysinen ja psyykinen kunto sekä hoitajan valmiudet omaishoitajan tehtävään. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota hoidettavan päivittäisten toimintojen lisäksi mm. liikuntakykyyn, kommunikaatioon sekä valvonnan ja erityisen vaativien hoitotoimenpiteiden tarpeeseen.

Asiakkaan kotona tapahtuvan arviointikäynnin yhteydessä huomioidaan kodin olosuhteet, arvioidaan omaishoidettavan hoidon, huolenpidon ja palveluiden tarve sekä omaishoitajan palveluiden ja tuen tarve sekä muut myöntämisedellytykset. Olennaista on huomioida perheenjäsenten välinen normaali tavanomainen auttaminen ja vastuu toisistaan sekä tunnistaa heidän oma kyvykkyytensä ja osallistuminen hyvinvointinsa ja toimintakykynsä ylläpitämiseen.

Arvioinnissa keskeistä on asiakkaan kohtaaminen ja perheen kuulluksi tuleminen. Lisäksi otetaan huomioon asuin- ja hoitoympäristön toimivuus, turvallisuus ja mahdollisten apuvälineiden ja asunnon muutostöiden tarve. Arvioinnin tueksi voidaan pyytää erikseen lääkärintodistus ja/tai eri asiantuntijoiden lausuntoja.

Omaishoidon tuen myöntäminen perustuu omaishoidettavan ja -hoitajan yhdenmukaiseen, tasapuoliseen, yksilölliseen ja monialaiseen toimintakykyyn, voimavarojen ja kuntoutustarpeen arviointiin. Hoito ja huolenpito tulee olla lähtökohtaisesti pitkäaikaisesti vaativaa ja sitovaa.

Omaishoitajan lakisääteisten vapaiden järjestämistapaa valittaessa huomioidaan omaishoitajan ja hoidettavan näkemys. Kunkin omaishoitajan ja -hoidettavan tilanteeseen pyritään löytämään sopiva hoidon ja tuen muoto. Hyvinvointialue päättää kuitenkin viimesijassa siitä, miten ja missä omaishoitajan vapaan aikainen hoito järjestetään. Vapaiden järjestämisen tapa kirjataan omaishoitotosopimukseen ja asiasta tehdään viranhaltijapäätös.

Erityisen vaativaa hoitoa ja huolenpitoa tarvitsevien pienten lasten omaishoitajille voidaan harkinnalla myöntää useampi palveluseteli lakisääteisten vapaiden ajaksi. Palvelusetelien myöntämistä voidaan harkita tilanteissa, joissa hoidettavalle ei ole löytynyt millään muulla tavoin toteutettavaa tarkoituksenmukaista hoitoa. Myöntäminen edellyttää omais- ja perhehoidon yksikön vastaavan ohjaajan konsultointia ja päätöstä.

Omaishoitajan on huomioitava, ettei palvelusetelillä saa lakisääteistä täyttä vuorokautta vastaavaa vapaata, vaan lakisääteisten vapaiden käyttäminen kotiin annettavina palveluina palvelusetelillä on omaishoitajan oma valinta. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelusetelipalveluja. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin. Omaishoitajan lakisääteisen vapaan ajan hoito voidaan järjestää myös sijaishoitajan toimeksiantosopimuksella, lyhytaikaisena palveluasumisena tai perhehoitona.

Palveluseteleitä myönnetään omaishoidettavan nimellä vuodeksi kerrallaan omaishoitotosopimuksen voimassaolon aikana. Tammi- kesäkuulle myönnetyt palvelusetelit on käytettävä kesäkuun loppuun mennessä. Heinä-joulukuulle myönnetyt palvelusetelit on käytettävä joulukuun loppuun mennessä. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen eikä niitä myönnetä takautuvasti. Omaishoitotilanteiden muutoksista on ilmoitettava viipymättä hyvinvointialueen omaishoidon tuesta vastaavalle viranhaltijalle.

Palvelusetelin käyttöoikeus loppuu välittömästi omaishoitotilanteen päättyessä, esimerkiksi omaishoidettavan muuttaessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, sairaalahoito, josta ei kotiudu enää omaishoidettavaksi tai kuolema.

Asiakkaan valitessa palvelusetelin, hän voi kirjautua ja vertailla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymiä palveluntuottajia palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä, palse.fi- portaalissa. Järjestelmän käytöstä

kerrotaan tarkemmin yleisen sääntökirjan kappaleessa 18. Asiakas saa tarvittaessa palvelusetelin käyttöohjeet ja listan hyväksytyistä palveluntuottajista myös kirjallisina. Asiakas voi käyttää useiden palveluntuottajien palveluja. Myös palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista.

Asiakas tai hänen puolestaan asiointiin valtuutettu tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä yleisen ja palvelukohtaisen sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

4 Palvelusetelin sisältövaatimukset

Omaishoidon tuen palveluseteli omaishoitajan lakisääteisiin vapaisiin sisältää omaishoidettavan kotona tapahtuvan hoidon ja huolenpidon omaishoitajan vapaan aikana.

Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta kalenterikuukautta kohti. Omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kolme vuorokautta kalenterikuukautta kohti, jos hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti tai päivittäin. Sidonnaisuus katsotaan ympärivuorokautiseksi siitä huolimatta, että hoidettava viettää säännöllisesti vähäisen osan vuorokaudesta käyttäen kotinsa ulkopuolella järjestettyjä sosiaali- tai terveyspalveluja taikka saaden kuntoutusta tai opetusta. (937/2005)

Tilanteessa, jossa hoidettavaa hoidetaan tilapäisesti muualla kuin omaishoidossa yli kuukauden, voidaan soveltaa lakia omaishoidon tuesta 9§:n 2 momenttia. Mainitun lainkohdan mukaan hoitopalkkion maksaminen keskeytyy kuukauden kuluttua, jos omaishoito hoidettavan terveydentilasta johtuvasta syystä keskeytyy tilapäisesti. Vapaata ei kerry ajalta, jolta ei makseta hoitopalkkiota.

Suunnittelussa ja toteutuksessa palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua omaishoidon tuen suunnitelman ja palvelupäätöksen mukaisesti. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhdessä, mitä palvelua asiakas

palvelusetelillä hankkii, ottaen huomioon palvelukohtaiset ohjeet ja hyvinvointialueen viranhaltijan tekemän päätöksen. Palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaistenmääräysten asettamat vaatimukset, joihin palvelusetelituottaja veloitetaan perehtymään ajantasaisesti.

Asiakas ja palveluntuottaja tekevät kirjallisen sopimuksen palvelun antamisen yksityiskohdista. Sopimukseen kirjataan palvelun kokonaishinta kaikkine kuluineen sisältäen matkakorvaukset. Sopimuksen on oltava selkeä ja ymmärrettävä ja asiakkaalle tulee olla aikaa tutustua sopimukseen ennen allekirjoitusta. Sopimus koskee vain omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin tarkoitetulla palvelusetelillä tuotettua hoitoa ja huolenpitoa, joka sisältää esimerkiksi:

- omaishoitotilanteeseen kuuluvia hoitotoimenpiteitä ja tehtäviä
- lääkehoidosta tai tarvittavista seurannoista huolehtimista ja arviointia
- terveyden ja voinnin seuranta
- wc-käynneistä, pesuista ja henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista
- ravitsemuksesta huolehtimista
- liikkumista ja kuntoutusta ohjeiden mukaan
- asiointiapua kodin ulkopuolella
- tarvittavien apuvälineiden käyttöä
- tarpeiden mukaisten vaihtoehtojen kommunikaatiokeinojen käyttöä
- sosiaalisten suhteiden ylläpitoa ja kannustamista

Palvelusetelillä tuotettava palvelu ei sisällä laboratoriokokeita, pihatöitä tai viikko- ja perussiivousta.

5 Palvelusetelin arvo

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin myöntämisen periaatteista mukaan lukien matkakorvaukset, tulosidonnaisen palvelusetelin arvon periaatteista ja tasasuuruisen palvelusetelin arvosta. Hyvinvointialue tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen kerran vuodessa yleisen sääntökirjan aikataulun mukaisesti.

Omaishoidon lakisääteisiin vapaisiin tarkoitettujen palvelusetelin arvot löytyvät liitteestä 1.

Palvelusetelillä asiakas ostaa palvelun kotiin ja se, montako tuntia asiakas saa palvelua kyseisellä setelin arvolla, riippuu valitun palveluntuottajan

tuntihinnoista. Palvelusetelin arvo sisältää matkakustannukset eikä palveluntuottaja laskuta niitä erikseen asiakkaalta. Matka-ajat palveluntuottajan toimipisteen ja asiakkaan välillä eivät sisälly palvelusetelillä laskutettavaan aikaan. Asiakkaalle ei tule omavastuuosuutta, jos palvelusetelin arvo riittää käytettyyn palveluun. Mikäli tuotetun palvelun hinta on enemmän kuin palvelusetelin arvo, maksaa asiakas ylimenevän osuuden itse. Palvelusetelillä maksettuihin palveluihin ei voi hakea kotitalousvähennystä.

5.1 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus tarkoita palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluja.

Lisäpalveluista palveluntuottajan on tehtävä erillinen kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

6 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu yleisessä ja palvelukohtaisessa sääntökirjassa määriteltyihin velvoitteisiin. Hyvinvointialue hyväksyy kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikkia palveluntuottajia koskevia velvoitteita on kuvattu yleisen sääntökirjan kappaleessa 7. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen, asiakas- ja potilasasiakirjoihin sekä tietosuojaan liittyvät velvoitteet löytyvät yleisen sääntökirjan kappaleista 13 ja 14.

6.1 Vastuhenkilö

Palveluntuottajalla tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut lainsäädännölliset vaatimukset (Sosiaalihuoltolain 46 a § 3 mom.). Lisäksi hän vastaa siitä, että päivittäisessä toiminnassa toteutetaan omavalvontaa ja tuetaan henkilöstön

työhyvinvointia. Vastuuhenkilöllä on oltava tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen tai työkokemuksen kautta hankittua johtamisosaamista. Johtamisopinnoilla tarkoitetaan n. 20–30 opintopisteen laajuisia opintoja, kuten JET tai erilaiset lähiesimiestyön erikoisammattiopinnot. Työkokemuksen kautta hankittu johtamisosaaminen voi olla muultakin alalta hankittu ja riittäväksi katsotaan noin 1–2 vuoden kokemus. Poikkeus: Mikäli palveluntuottajalla on enintään 2 työntekijää, vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään lähihoitajan tutkinto ja vähintään kahden (2) vuoden työkokemus hoiva- ja hoitotyöstä. Vastuuhenkilöllä tulee olla erinomainen suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Vastuuhenkilö toimii omaishoitajien ja henkilöstön yhteyshenkilönä sekä palvelusetelin myöntäjän ensisijaisena kontaktina. Vastuuhenkilön tulee pystyä ratkaisemaan palvelun järjestämiseen liittyvät mahdolliset ongelmatilanteet.

Vastuuhenkilön tai sijaisen vaihtumisesta tulee ilmoittaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ja kirjata muutos palse.fi-portaaliin. Muutoksesta tulee ilmoittaa ennen kuin valittu vastuuhenkilö aloittaa tehtävässään. Mikäli vastuuhenkilö vaihtuu määräaikaaisesti, vaihtumisesta tulee ilmoittaa sijaisuuden kestäessä pitempään (yli 2 kk). Lyhyistä määräaikaista sijaisuuksista ei tarvitse erikseen ilmoittaa.

6.2 Henkilöstön pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalle tulee olla riittävä henkilöstö ja varajärjestelmä henkilöstön äkillisiä poissaoloja varten.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja lainsäädännön edellyttämä pätevyys ja koulutus tehtäviensä suorittamiseksi sekä lainsäädännön edellyttämät luvat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilönä toimimiseen Suomessa. Palveluntuottajan tulee ylläpitää henkilöstönsä ammattitaitoa kaikkien palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattiryhmien osalta.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkehoidon luvat ja palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöidensä lääkehoidon osaamisesta sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesta osaamisesta. Henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus ja hygieniapassi.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työn tekemiseen tarvittavat välineet.

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen osaaminen. Heidän on pystyttävä kommunikoimaan sujuvasti ja hallittava tarvittava ammattisanasto suomen kielellä. Lisäksi heillä tulee olla hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot sekä valmius eri kulttuuritaustaisten, ikäihmisten ja vammaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä, vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien sekä iäkkäiden henkilöiden parissa työskentelevien rikosrekisteriotteet (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.) Tarkistuspäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun palveluntuottajan ylläpitämään rekisteriin, joka on pyydettyäessä esitettävä hyvinvointialueen viranhaltijalle.

6.3 Hakuvaiheessa ja vuosittain toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja suositellaan liittymään VastuuGroup-järjestelmän Luotettava Kumppani -ohjelmaan, jonka kautta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle siirtyvät tilaajavastuulain (1233/2006) velvoittamat asiakirjat. Kaikkia palveluntuottajia koskevat hakuvaiheessa ja vuosittain toimitettavat lomakkeet löytyvät yleisen sääntökirjan kappaleista 6 ja 8.

Omaishoidon tuen palvelusetelituottajan on lisäksi hakuvaiheessa liitettävä palvelusetelijärjestelmään:

- Todistus kuulumisesta Soteri-rekisteriin (1.1.2024 alkaen rekisteröityneet) tai
- Aluehallinnon todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tai yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (mikäli ennen 1.1.2024 rekisteröityneiden palveluntuottajien tiedot eivät ole siirtyneet Valvira-rekisteristä uuteen Soteri-rekisteriin)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelusta ja toiminnasta vastaavan henkilön tutkintotodistus, todistukset johtamiskoulutuksesta ja/tai työkokemuksesta
- Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- Todistukset niiden työntekijöiden kielitaidosta, joiden äidinkieli ei ole suomi
- Lääkehoitosuunnitelma, päivätty ja allekirjoitettu
- Lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan/terveydenhoitajan lääkehoidon luvat

- Lääkehoitoa toteuttavan henkilökunnan lääkehoidon luvat
- Eu-asetuksen mukainen GDPR-tietosuojaseloste. Tällä tarkoitetaan tietosuoja-asetuksen mukaista informointia, kuten tietosuojaseloste, jossa kuvataan palveluntuottajan toiminnassaan toteuttama henkilötietojen käsittely.
- Selvitys mahdollisten alihankkijoiden käytöstä ja heitä koskevista luvista
- Voimassa oleva palveluhinnasto

Omaishoidon tuen palvelusetelituottajan on vuosittain huhtikuun loppuun mennessä liitettävä palvelusetelijärjestelmään:

- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma, päivätty ja allekirjoitettu
- Ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, päivätty ja allekirjoitettu
- Ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- Keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen
- Reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet

Hyvinvointialue voi pyytää liitteiden päivitystä tai muita liitteitä tarvittaessa myös muuna ajankohtana kuin edellä mainittuna. Lisäksi hyvinvointialue voi erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja palvelusetelijärjestelmään.

6.4 Asiakastietojen käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli asiakastietolaki tuli voimaan 1.1.2024. Uudessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevat säännökset yhdistyivät. Laki velvoittaa julkisen sosiaalihuollon palveluntarjoajien ja julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivien yksityisten palveluntarjoajien liittymään Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon. Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Kanta- palvelujen vaatimusten mukainen asiakastietojärjestelmä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen velvoitteet ja toimintamallit palveluntuottajilleen tullaan määrittelemään myöhemmin. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja määräaikoja.

Palveluntuottaja sitoutuu seuraamaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia ja palvelun tarvetta. Kirjauksissa ja raportoinneissa seurataan säännöllisesti asiakkaan tilaa. Hyvinvointialue varaa oikeuden muuttaa kirjaus- ja raportointikäytäntöä asiakastietolain muutokset huomioiden.

Palveluntuottajaa veloitetaan kirjaamaan tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden palveluseteli-järjestelmään enintään seitsemän (7) vuorokautta takautuvasti (käynnin päivämäärä, alkamis- ja päättymisaika sekä käyntiin kulunut aika eli käynnin kesto tunteina ja minuutteina). Kirjattujen käyntien päivämäärien ja käynnin pituuden on perustuttava toteumaan ja palveluntuottajan on kyettävä todentamaan se tarvittaessa reklamaation tai tarkastuskäynnin yhteydessä mm. verottajalle pitämästään ajopäiväkirjasta.

6.5 Palvelupalaute

Palveluntuottajan tulee olla välittömästä yhteydessä omaishoidon tuen myöntäneeseen hyvinvointialueen viranhaltijaan, mikäli havaitsee omaishoitotilanteessa olennaisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan päätökseen ja sopimukseen. Palveluntuottaja antaa säännöllisesti palautteen palse.fi -portaalin kautta palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle puolen vuoden välein.

6.6 Laskutus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat palse.fi-portaaliin seuraavan kuukauden 4. päivään mennessä.

Palveluntuottaja voi laskuttaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta vain toteutuneiden käyntien mukaan. Maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa koontilaskutusviitteen ja oman laskutusjärjestelmänsä kautta lähettää sen hyvinvointialueelle palse.fi-portaalissa kerrottujen ohjeiden mukaisesti. Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 14 vuorokauden kuluttua, hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti.

7 Laadunhallinta ja valvonta

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajalta odotetaan aktiivisuutta palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Laadunhallinnan ja valvonnan edellytykset on kuvattu yleisen palvelusetelisääntökirjan kappaleessa 17.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo yksityistä palvelun tuotantoa sekä näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia

palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa ja tarvittaessa pyydettävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määrääjassa. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan kannalta olennaiset tiedot.

8 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran 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.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun palvelukerran 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. Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalaan joutumisesta/sairastumisesta (alle 24 tuntia ennen palvelun alkamista), omaishoidon vapaita ei katsota käytetyksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueen omaishoidosta vastaavalle työntekijälle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelusetelin käyttöoikeus loppuu välittömästi omaishoitotilanteen päättyessä, esimerkiksi omaishoidettavan muuttaessa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, sairaalahoito, josta ei kotiudu enää omaishoidettavaksi tai kuolema.

Erityistapauksessa asiakaskohtainen palvelu voi päättyä asiakkaasta johtuvista syistä välittömästi ilman irtisanomisaikaa. Asiakaskohtainen palvelu voidaan palvelun järjestäjän taholta irtisanoa yhden kuukauden irtisanomisajalla.

9 Palvelun virhe

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.

Asiakkaan oikeussuojakeinoista tarkemmin yleisen palvelusetelisääntökirjan kappaleessa 12.

10 Noudatettava ajantasainen lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Hallintolaki (434/2003)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

11 Versiosivu

Päivityspvm:	Luku:	Hyväksytty:
22.9.2025	-Päivitetty sääntökirjan otsikko vastaamaan palvelua -Poistettu sääntökirjasta vanhaan palvelusetelijärjestelmään viittaavat nimet ja ohjeet -Päivitetty sääntökirja hva:n organisaatorakenteeseen mukaiseksi nimikkeiden osalta -Asiakastietojen käsittelyn kappale (6.4) tarkennettu ja täsmennetty nykyisen ohjeistuksen mukaiseksi	22.9.2025 palvelusetelin ohjausryhmä, toimialuejohtaja

LIITE 1

Omaishoidon tuen palveluseteliarvot on vahvistettu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallituksessa 13.5.2024 § [165](#)

Omaishoidon tuen palvelusetelin arvo on 121 euroa yhden lakisääteisen vapaan käyttöön.