

HAAPAVEDEN KAUPUNKI SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI HELMI

Tehostetun palveluasumisen palvelusetelin sääntökirja

Perusturvalautakunta hyväksynyt 10.12.2019 § 82



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Sisällys

1. Yleistä palvelusetelistä	3
2. Asiakkaan asema	4
3. Palvelukuvaukset.....	5
4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset.....	6
5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen	10
6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuoja ja arkistointi	11
7. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen tehtävät ja valvonta.....	13
8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen	14
9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus	14
10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	15
11. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö	15



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
 Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
 Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaalle palvelusetelillä hankittu palvelu on vaihtoehto Haapaveden kaupungin, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen tuottamalle palvelulle. Kaupunki päättää, ottaako se palvelusetelin käyttöön ja mihin palveluihin se setelin myöntää. Palvelusetelin käyttö on asiakkaalle vapaaehtoista ja kaupunki voi ohjata hänet myös muiden järjestämiensä palvelujen piiriin.

Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy Haapaveden perusturvalautakunta. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen viranhaltija arvioi asiakkaan palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvon mukaisesti. Palvelusetelin arvon päättää kaupunki.

Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Arvonlisäverolain 34 §:n ja 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä eikä sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Sääntökirjan voimassaolo

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi järjestää palvelusetelillä palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2099) mukaisesti. Sääntökirja ei ole sopimus Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen ja palveluntuottajan välillä, vaan sääntökirjassa Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmellä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.



Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)

PSOP on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen yksityisille palveluntuottajille. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seurantaa. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuista tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun kuntayhtymältä asiakkaalle antamistaan palveluista.

2. Asiakkaan asema

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä kuluttajansuojalakia.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palvelunsaannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi ohjaa hänet muilla tavoin järjestämiensä palvelujen piiriin.

Asiakkaan tai hänen asioidensa hoitajan on annettava palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asiointin -valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.

Asiakkaalle on selvitettävä tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen rekisteristä asumisyksikön, johon hän haluaa muuttaa. Muutto edellyttää, että valitussa yksikössä on vapaana vuokrattava asunto. Asiakas ja palveluntuottaja laativat vuokra- ja palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta ja asiakkaan valitsemista palveluista ja palveluiden sisällöistä. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palvelu keskeytyy muutoin pidempiaikaisesti. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai laillinen edunvalvoja.



Asiakkaan oikeusturvakeinot

Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakasta koskevat asiakas- ja potilaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen, asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito, asiakassuunnitelman laadinta; molemminpuolinen tietojen antovollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Reklamaatiotilanteissa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään välittömästi palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi, mikäli asiaa ei ole saatu sovittua palvelusetelituottajan kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muutoksenhaku/oikaisuvaatimus viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen Haapaveden kaupungin perusturvalautakunnalle sekä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakas voi myös tehdä kantelun Pohjois-Suomen aluehallintovirastolle.

3. Palvelukuvaukset

Sosiaalihuoltolain 21 §:n mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Tilapäistä asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista ja/tai kiireellistä apua.

Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä.

Palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat soveltuvan asunnon sekä hoitoa ja huolenpitoa. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Mielenterveyslain 5 §:n mukaan mielisairautta tai muuta mielenterveyshäiriötä potevalle henkilölle on järjestettävä mahdollisuus hänen tarvitsemaansa lääkinnälliseen tai sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvään tuki- ja palveluasumiseen siten kuin siitä on erikseen säädetty. Kunnalla on erityinen velvollisuus järjestää myös vaikeavammaisiksi katsottavien mielenterveyskuntoutujien tarvitsema palveluasuminen.



Asumispalvelujen järjestämisestä vaikeavammaisille henkilöille säädetään vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa. Näitä erityislakeja sovelletaan, jos henkilö ei saa riittäviä ja hänelle soveltuvia palveluja ensisijaisten lakien kuten sosiaalihuoltolain perusteella. Vammaispalvelulaki on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden.

Vammaispalveluasetuksen 10 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisesta elämäntoiminnoista. Erityistä velvollisuutta palveluasumisen järjestämiseen ei ole, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon tukitoimenpitein.

Henkilöä pidetään vaikeavammaisena palveluasumisen osalta, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa suoriutuakseen jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

4. Palvelun sisältö- ja laatuvaatimukset

Palvelusetelipalvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palveluntuottajan tulee määritellä ja dokumentoida laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatimukset. Palveluntuottajalla on oltava pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sekä lääkehuoltosuunnitelma. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, hoidon ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä olemassa olevien laatusuosituksen mukaisesti.

Asiakkaalle tehdään yhteistyössä kuntayhtymän kanssa **yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma** (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan selviytymistä sekä omia voimavaroja tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet. Asiakas saa yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelmansa mukaisen riittävän ja ympärivuorokautisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut ammattitaitoiselta henkilöstöltä. Asiakkaalle on **nimetty omahoitaja** heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan sekä arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä kuntayhtymän kanssa, kuitenkin puolivuositain sekä aina tarvittaessa.

Asiakas voi osallistua yhteisön elämään. Hänellä on mahdollisuus **turvalliseen ja esteettömään ulkoiluun, harrastamiseen ja osallistumiseen yhteisölliseen toimintaan** omassa yhteisössään. Asiakas voi liikkua yhteisissä ja turvallisissa tiloissa sekä osallistua kodin askareisiin ja päivittäisiin toimintoihin. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle kuntouttavaa/toimintakykyä ylläpitävää ja virikkeellistä toimintaa sekä huolehtii mahdollisuudesta kunnan mukaiseen ulkoiluun ympäri vuoden.



Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan tai hänen asioidenhoitajansa kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat **julkiset etuudet** (esim. asumis- ja hoitotuki) ja, että asiakkaan etuudet ovat ajan tasalla. Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioiden hoidossa ja edunvalvojan hankinnassa (Laki edunvalvontavaltuutuksesta 648/2007).

Asiakkaan **perusterveydenhuollon palvelut** järjestää Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi, ellei toisin sovita. Palveluyksikkö huolehtii laboratorionäytteiden ottamisesta ja niiden mahdollisesta kuljettamisesta analysoitavaksi. Palveluyksikkö vastaa kuljetusjärjestelyistä ja tarvittaessa järjestää saattajan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan **päivittäisestä hygieniasta** ja siinä avustamisesta sovitaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Henkilökohtainen hygienia pitää sisällään mm. peseytymisen, hampaiden pesun, parranajon, kynsien leikkauksen, ihon hoidon jne.

Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien **asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista**. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia esimerkiksi siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Asiakkaalle mahdollistetaan asuminen hänen omassa kodissaan kuolemaan asti, ellei hänelle tule tarvetta siirtyä sairaalahoitoon tai palvelutarpeen vähentyessä tarvetta sitä vastaavaan asumismuotoon.

Henkilökunnan määrä ja pätevyysvaatimukset

Tehostetun palveluasumisen yksikön hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista asumista tuottavilta yksiköiltä. Hoitotehtävissä toimivalla henkilöllä tulee olla joko sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan pätevyys (Laki 559/1994 ja asetus 564/1994 terveydenhuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, Laki 817/2015 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä). Kun palveluntuottaja palkkaa ammattihenkilöstöä, se sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä Terhikki ja/tai Suosikki – rekisteristä. Muissa kuin hoitotehtävissä toimivalta henkilöstöltä edellytetään soveltuvaa koulutusta ja kokemusta.

Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito ja työkokemusta vastaavista tehtävistä. Toimintayksikön sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus. Henkilöstöllä on oltava riittävä suomenkielen taito ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hallinta kohderyhmän tarpeiden mukaisesti.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa/läheistensä sekä kuntayhtymän ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Lääkehoitoon liittyviä toimenpiteitä voi suorittaa vain henkilö, joka on saanut lääkehoitoon asiaankuuluvan koulutuksen, perehdytyksen ja hänen osaamisensa tehtävien hoitamiseen on varmistettu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Hoitoon osallistuvan henkilöstön mitoituksen tulee olla vähintään palveluntuottajan aluehallinto-viranomaiselle ilmoittama ja hyväksytty määrä. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettava asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Ikääntyvän väestön tehostetussa palveluasumisessa yksikön henkilökunnalta edellytetään riittävää koulutusta ja ammattitaitoa ja sen tulee vastata asiakkaiden hoivan ja hoidon tasoa. Henkilöstömitoituksen tulee olla lainsäädännön ja suositusten mukainen ja kohdistua välittömään hoitotyöhön, johon osallistuvat lasketaan vuorokohtaisesti. Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa siis todellista työvuorossa toimivien hoitajien määrää. Tarvittava hoito ja palvelu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina.

Muistiyksiköissä tulee olla muistisairauksiin erikoistunutta henkilöstöä. Muistiyksikössä edellytetään vähintään 0,6 mitoitusta. Mikäli mitoitus lainsäädännöllä nostetaan, niin noudatetaan lainsäätämää mitoitusta.

Ateriat

Ravitsemustilan arvioinnissa ja ravitsemuksen toteuttamisessa noudatetaan ikäryhmän mukaisia ravitsemussuosituksia. Palveluun sisältyvät aamiainen, lounas, päiväkahvi/välipala, päivällinen ja iltapala yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkailta on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa. Asiakkaiden yöpaasto ei jää yli 11 tunnin mittaiseksi.

Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota asiakkaan makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille. Palveluntuottaja turvaa asiakkaan riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja niiden poikkeamiin puututaan.

Tilat, laitteet, välineet

Palveluntuottajalla tulee olla tehostetun palveluasumisen edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö. Asiakkaalla on käytössään riittävän yksityisyyden varmistava **yhden hengen huone** ja mahdollisuuksien mukaan oma wc-pesutila. Asiakas voi kalustaa vuokraamansa huoneiston omilla kalusteillaan. Palveluntuottaja perii asukkaalta asuinhuoneiston vuokran ja tekee asunnosta huoneenvuokralain mukaisen vuokrasopimuksen asiakkaan kanssa. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia yksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on



pystyttävä järjestämään toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia.

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä sekä järjestää tarpeellisen liinavaate- ja vaatehuollon. Asumisympäristön siisteydestä huolehditaan päivittäin, viikkosiivous ja vuosittainen suursiivous tehdään suunnitellusti.

Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Apuvälineet hankitaan asiakkaille apuvälineisiin perehtyneen terveydenhuollon ammattilaisen tai kuntoutuksen apuvälineasiantuntijan tekemän apuvälinearvioinnin perusteella. Palveluntuottajan on järjestettävä hoitosänky asiakkaan käyttöön. Palveluyksikön asukkaiden yhteiseen käyttöön tarvittavat apuvälineet hankkii palveluntuottaja. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta sekä huollosta on tehty kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat.

Turvallisuus

Asiakas saa yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti. Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön (561/1999) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet. Yksiköiden piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.

Laadun hallinta

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan.

Palveluntuottajan palveluasumisen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtävänkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatu tavoitteensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvonnan ja itseoikaisun toteutuminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (THL: Turvallinen lääkehoito Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa 2015) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Yksikön oman lääkärin lupa riittää hoitajille annettavaan pistolupa.

Palveluntuottajalta edellytetään koneellisen lääkkeenjaon palvelua asiakkaille sekä RAI-mittariston käyttöä toimintakykymittarina. Lisäksi asiakkaille tulee tehdä MNA-mittaus puolivuositain. Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito, Sairaanhoitajan käsikirja ja laatusuositukseset.



Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmään lainsäädännön edellyttämien ohjeiden ja vaatimusten mukaisesti (esim. HILMO-kirjaukset).

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasrekламаatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan kunnalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.

5. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen ja hyväksyminen

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja/tai säätiön nimissä.

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa parastapalvelua.fi. Palveluntuottaja voi kirjautua järjestelmään Suomi.fi –tunnistuksella.

Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmässä oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palveluseteleitään.

Asiakkaat näkevät PSOPista palveluntuottajan yhteystiedot, em. lisätiedot ja hinnaston, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

Palveluntuottaja täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset sekä on saanut aluehallintoviranomaisen luvan ympärivuorokautisesta sosiaalipalvelujen antamisesta. Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus. Terveysdenhuollon palveluntuottajalla on potilasvakuutus. Palveluntuottaja on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan veronsa ja lakisääteiset vakuutusmaksunsa moitteettomasti sekä huolehtii muista yhteiskunta- ja työnantajavelvoitteistaan moitteettomasti.

Haapaveden kaupungin perusturvalautakunta hyväksyy palvelusetelipalvelun tuottajaksi hyväksymiskriteerit täyttävät toimijat. Kaupunki pitää luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista. Tiedot palvelujen tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista löytyvät www.parastapalvelua.fi –sivustolta, joka on linkitetty Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen Internet-sivuille. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi peruuttaa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palveluntuottajan luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien tulee kuulua Vastuu Groupin **Luotettava Kumppani -palveluun**, joka helpottaa tilaajavastuulain velvoitteiden hoitamista. Myös jo hyväksytyjen palveluntuottajien tulee vuoden 2020 aikana liittyä ko. palveluun. Luotettavien Kumppaneiden tilaajavastuutiedot ovat ajantasaiset ja helposti tarkastettavissa. Näihin kuuluu veronmaksutiedot, eläkevakuutustiedot, selvitys työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista sekä työterveyshuollon järjestämisestä. Palvelu on yritykselle maksullinen.

Em. liitteet päivittyvät automaattisesti, joten näitä liitteitä palveluntuottajan ei tarvitse myöskään vuosittain päivittää PSOP-järjestelmään.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla työ-, toimeksianto- tai virkasuhteessa palveluntuottajayrityksessä. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla omistusta palveluntuottajayrityksessä, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä.

Yrittäjän on toimitettava kaupungille lisäksi mm. seuraavat asiakirjat/ tiedot sähköisen PSOP järjestelmän kautta:

- yrityksen ja sen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot
- suunnitelma toiminnan toteuttamisesta
- yrityksen tarjoamat palvelut ja palvelujen hinnat
- selvitys henkilökunnan ja vastuuhenkilön ammatillisesta koulutuksesta
- yrityksen ly-tunnus ja pankkiyhteystiedot
- tiedot yrityksen toimitiloista

Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä, jolloin Haapaveden kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle laaditaan toimintakertomus.

6. Asiakastietojen dokumentointi, käsittely, tietosuojaja ja arkistointi

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiivivaiheena. Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa halussaan olevat kopiot asiakirjoista. (Asiakirjat voi luovuttaa myös skannattuna suojattua sähköpostia käyttäen).

Palveluntuottaja ja hänen mahdollisesti käyttämänsä alihankkijat toimivat Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen henkilötietojen käsittelijöinä Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen puolesta ja lukuun. Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen henkilötietojen käsittelyyn ja Sosiaali- ja terveystieteiden Helmellä tulee olla mahdollisuus



päästä palveluntuottajan Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja ei saa käyttää henkilötietojen käsittelyyn alihankkijan palveluita ilman tilaajan antamaa kirjallista lupaa. Palveluntuottaja vastaa käyttämänsä alihankkijan osuudesta kuin omastaan.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kaupungin arkistonmuodostussuunnitelmaa sekä kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa asiakasasiakirjalaki 254/2015, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Jos palveluntuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot (yhteenvedo) on tallennettava aina Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päätyttyä.

Haapaveden kaupunki, sosiaali- ja terveystieteiden Helmi edellyttää ikääntyneiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluissa LifeCare- potilastietojärjestelmän käyttöä. Palveluntuottaja ja Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi sopivat käytännöstä erillisellä sopimuksella. Tällä turvataan palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeellisten tietojen siirtyminen osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut perustuvat. Asiakasturvallisuuden parantamisen lisäksi menettelyllä vapautetaan työaika hoitotyöhön. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla. Haapaveden kaupunki, sosiaali- ja terveystieteiden Helmi hankkii palveluntuottajalle LifeCare-rajapintaliittymän ja palveluntuottaja maksaa kuukausittain käyttömaksun lisenssimäärien mukaan.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä asiakastyöhön osallistuva avustava henkilöstö, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset on tehtävä viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty rekisterinpidosta ja tietojärjestelmien käytöstä vastaava henkilö.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, jotka ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

Palveluntuottaja ei käytä taikka muulla tavoin hyödynnä sopimuksen perusteella käsittelemiään henkilötietoja muuhun kuin sopimuksen täyttämisen mukaiseen tarkoitukseen ja silloinkin ainoastaan tarkoituksen edellyttämässä laajuudessa ja tilaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tuottaja toimittaa pyydettyä listauksen kuntayhtymälle tämän sopimuksen mukaisia palveluja tuottavista henkilötietojen käsittelijöistä.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle viipymättä rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä. Palveluntuottaja avustaa tilaajaa, jotta tilaaja pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata näihin pyyntöihin.

Henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava kirjallisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä palvelusta vastaavalle tulosyksikköjohtajalle/tulosaluejohtajalle.

Palveluntuottajien tulee varautua sähköiseen sosiaalihuollon asiakastietojen arkistointiin (Kansa), jota tullaan ohjeistamaan myöhemmin.

Haapaveden kaupunki, sosiaali- ja terveystieteiden Helmi sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään sähköinen laskutusjärjestelmä PSOP.

7. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen tehtävät ja valvonta

Haapaveden kaupunki/Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi, Aluehallintovirasto sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat yksityisten sosiaali- palvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit. Palveluntuottaja hyväksyy Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen tekemät asiakaspalautekyselyt palveluseteliä käyttäville asiakkaille.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi sen ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottajan tulee raportoida Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle vuosittain palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee informoida Sosiaali- ja terveystieteiden Helmeä tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta sekä hoitopalveluihin liittyvästä potilasturvallisuudesta.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Tällaisia muutoksia ovat muun muassa toiminnan lopettaminen tai keskeyttäminen, vastuuhenkilön vaihtuminen sekä yhteystietojen ja palveluhinnaston muutos.

Sosiaali- ja terveystieteiden Helmellä on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatu- ja tavoitteiden toteutumisen, henkilöstöluettelon vakansseineen tai nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta, säännöllisten ja tilapäisten asiakkaiden määrät sekä tilinpäätöksen. Toimintakertomus tulee Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle huhtikuun loppuun mennessä.

8. Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palveluseteli myönnetään hoivan ja hoidon osuuteen. Lääkkeiden annosjakelukustannus sisällytetään palvelusetelin vuorokausihintaan. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo lasketaan vähentämällä palvelusetelin maksimiarvosta asiakkaan tulosidonnainen omavastuu. Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi päättää vuosittain palvelusetelin maksimiarvon sekä tulosidonnaisen omavastuusuuden määräytymisperusteet.

Mielenterveys- ja päihdepalveluasumisessa palvelusetelin arvo määritellään asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo saadaan vähentämällä täysimääräisestä arvosta asiakkaan omavastuu. Palveluasumisen palvelusetelin omavastuu määräytyy asiakkaan kuukausittaisten bruttotulojen ja yksilöllisen palvelutarpeen perusteella. Tuloina otetaan huomioon mm. eläkkeet, eläkkeensaajan hoitotuki korkotulot, osuuspääomien korot, vuokratulot, maatalouden ja metsätulot.

Myönnetyn palvelusetelin arvoa voidaan korottaa ja asiakkaan omavastuusuutta pienentää, jos asiakkaalle tehty toimeentulotukilaskelma osoittaa, että hänen menonsa ovat suuremmat kuin tulot. Palvelusetelin arvoa on korotettava, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan elatusvelvollisuus vaarantuu asiakkaan omavastuun vuoksi.

Vammaispalvelun palveluseteli on maksuton koskien ostettavaa päivittäistä apua. Omavastuusuudella tarkoitetaan vammaispalvelun palvelusetelissä niitä yksityisen palveluntuottajan tuottamia muita palveluja, joita Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen myöntämä palveluseteli ei kata ja jotka jäävät asiakkaan maksettavaksi, esimerkiksi ylläpitomaksu ja ateriat.

9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut ja niiden laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalta asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut palveluntuottajan ja asiakkaan keskinäisen sopimuksen mukaisesti.



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

10. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Sopimuksessa tulisi olla kirjattuna ainakin seuraavat asiat:

- sopijapuolet
- voimassaolo
- sopimuksen tarkoitus
- palvelusetelillä hankittavien sekä itse maksettavien palvelujen sisältö ja hinta
- maksuehdot
- sopimukseen tehtävät muutokset
- asiakkaan tilapäinen poissaolo
- sopimuksen päättäminen
- palvelun virhe ja viivästyminen ja niiden seuraukset
- erimielisyyksien ratkaiseminen

11. Palveluiden laskutus ja maksukäytäntö

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.

Haapaveden kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi on asettanut palvelustelin arvolle **hintakaton eli** enimmäishinnan **103 euroa/vrk**, jonka palveluntuottaja voi palvelustaan saada.

PSOP – järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottaja ei lähetä Haapaveden kaupungille, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä sähköinen järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan. Palvelutapahtumat ja asiakasta koskevat keskeytykset tulee merkitä järjestelmään viimeistään 3. päivänä seuraavaa kuuta.

Tilitysajo **tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä** yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Reklamaatiot vaativat aina vastauksen palveluntuottajalta ja Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio.

Maksatus palveluntuottajalle Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen ja palveluntuottajan sopiman maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman



viitenumeron. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Tuottaja laskuttaa jälkikäteen Sosiaali- ja terveystieteiden Helmeä asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon PSOP -järjestelmällä.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta kuukausittain jälkikäteen setelin arvon ylittävän omavastuun osalta. Mahdollisesta omavastuusuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa (3 kk) kolme kuukautta etukäteen.

Palveluasumisen vuorokausihinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Vuorokausihinnan tulee sisältää ateriapalveluita lukuunottamatta kaikki muut asiakkaan tarvitsemat ns. tukipalvelut eikä palveluntuottaja voi laskuttaa niitä asiakkaalta erikseen. Mahdollinen hinnanmuutos on ilmoitettava Haapaveden kaupungille, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle hinnankorotusta edeltävän vuoden heinäkuun loppuun mennessä ja sen tulee olla sidottu elinkustannusindeksiin. Palveluntuottaja tiedottaa asiakkaita hinnankorottamisesta kolme kuukautta aikaisemmin. Vuokran korotukset ja ateriamaksujen korotukset tulee sitoa myös elinkustannusindeksiin.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta palvelusta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, Haapaveden kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi on velvollinen suorittamaan palvelujen tuottajalle enintään asiakkaan ja palvelujen tuottajan sopiman hinnan.

Lisäksi tuottaja toimittaa Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa Sosiaali- ja terveystieteiden Helmelle joka kuukauden 3. päivään mennessä laskutuksen yhteydessä.

Asiakkaalta ei peritä kahta sosiaali- ja terveydenhuollon maksua päällekkäin. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa tilaajaa eikä asiakasta keskeytyspäiviltä. Sen sijaan vuokra peritään keskeytyspäiviltä asiakkaalta. Omavastuupäiviä ei ole. Tilajaa laskutetaan toteutuneiden päivien mukaan seuraavan kuukauden 10 päivään mennessä ja laskutus tapahtuu kuukausittain. Mikäli asiakas muuttaa pois tai palveluasuminen päättyy muusta syystä, asiakaskohtainen irtisanominen on yksi kuukausi. Mikäli palveluasumisen päättyminen johtuu palvelun tuottajasta, laskutus lakkaa poislähtöpäivästä lukien.

Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana esim. sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia (klo 00.00–24.00). Kuolemantapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi maksaa tuottajalle palvelusetelin arvon seuraavaan päivään.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta



Haapaveden kaupunki, PL 40, 86601 Haapavesi.
Kaupungintalo, Tähtelänkuja 1, 86600 Haapavesi.
Puhelin 08 4591 1, Faksi 08 4591 334, www.haapavesi.fi



Sosiaali- ja terveystieteiden
Helmi

palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot, ja palvelusetelin sisällön. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin Sosiaali- ja terveystieteiden Helmi ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä asiakkaan palvelusetelin tunnisteella palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa.

Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut.

Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla ”hyväksytyt”-tilassa PSOP-järjestelmässä viimeistään seuraavan **kuukauden 6. päivänä**.

Mikäli palvelutapahtuma kirjataan järjestelmään **vasta kuukauden 7. päivänä** tai tämän jälkeen, myöhästyy se maksatuksesta, ja tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksatusaineistoon.

