



**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Palvelusetelin sääntökirja

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteli

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 27.11.2023



Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa	2
1 Yleistä lapsiperheiden kotipalvelusta.....	2
2 Palveluseteliasiakkaat	3
3 Palveluseteli.....	3
3.1 Palvelusetelijärjestelmä	3
3.2 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo	3
4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	4
5 Sopimus.....	4
6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja veloitteet	5
6.1 Palvelun ajankohta	5
6.2 Tilat ja välineet.....	5
6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	5
6.4 Palvelun sisältövaatimukset	6
6.5 Palvelupalaute	6
6.6 Palvelun peruuntuminen	6
6.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	7
6.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	7
6.9 Palvelun virhe	8
6.10 Tietojärjestelmät	8
6.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	8
6.12 Laskutus	8
7 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu	10



Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

1 Yleistä lapsiperheiden kotipalvelusta

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (19§) mukaista toimintaa. Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista yllä mainittujen syiden vuoksi.

Hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaalihuoltolain (710/1982 ja 1301/2014) mukaisesti lapsiperheiden kotipalvelua.

Tilapäinen kotipalvelu on lyhytkestoisiin, enintään kolmen kuukauden tilapäistarpeisiin tarkoitettua perheiden arjessa selviytymisen tukemista. Kotipalvelun tarkoituksena on auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti tai sen aikana voidaan arvioida pidempiaikaisten palveluiden tarvetta. Pääsääntöisesti kotipalvelua voi saada arkisin klo 6-21 ja **lauantaisin klo 7-18**.

Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen, pääpaino on lastenhoidossa. Lasten- ja kodinhoitoon liittyvät tavanomaiset päivittäiset askareet perheen päivärytmin mukaisesti ovat esimerkiksi:

- peseytyminen, pukeutuminen, leikki ja ulkoilu
- ruoka- ja vaatehuolto
- päivittäinen kodin siisteydestä huolehtiminen, palveluseteli ei ole käytettävissä pelkästään siivoukseen, ellei tästä ole erikseen mainittu palvelusetelissä
- välttämätön asiointiapu

Asiakas voi hakea lapsiperheiden kotipalvelua joko puhelimitse tai täyttämällä sähköisen hakulomakkeen. Kotipalvelun tarve arvioidaan pääsääntöisesti kotikäynnillä tai puhelimitse. Päätöksen lapsiperheiden kotipalvelusta tekee hyvinvointialueen viranhaltijat.

Lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään seuraavien kriteerien perusteella:

- vanhemman yllättävä sairastuminen, uupuminen tai väsymys
- perheen kriisitilanteet (onnettomuus, perheenjäsenen kuolema, vanhempien erotilanne)
- raskauden aikainen tai synnytyksen jälkeinen erityistilanne
- erityistarpeet monilapsisissa ja monikkoperheissä
- arjen sujuvuuden tukeminen (esim. erilaiset asiointikäynnit)
- perheen selviytymistä vaikeuttavien tilapäisten syiden vuoksi

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Lapsiperheiden kotipalvelua ei myönnetä seuraavissa tilanteissa:

- pelkkä siivouksen tarve
- äkillinen lapsen sairastuminen tilanteessa, jossa vanhemmalla on oikeus jäädä hoitamaan lasta
- kotona tehtävä etätö
- opiskelu tai luennolla käynti
- vanhempien harrastukset
- kun lapsen hoidon tarve toteutuu varhaiskasvatuksessa

2 Palveluseteliasiakkaat

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkaita ovat hyvinvointialueen lapsiperheet, jotka ovat valinneet lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun toteuttamismuodoksi palvelusetelin. Palvelu on tarkoitettu perheille, joissa on alaikäisiä lapsia.

Lapsiperheiden kotipalvelun perhepalveluohjaaja auttaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa ja tarvittaessa asiakas saa ohjeet myös kirjallisena.

3 Palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliprosessi yrittäjän näkökulmasta

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu lapsiperheiden kotipalvelun palveluntuottajaksi.

Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelutapahtumat tulee kirjata kymmenen päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

Palveluseteliprosessi asiakkaan kannalta:

Palveluseteliportaalissa lapsiperheiden kotipalvelun asiakas voi vertailla palveluntuottajia. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja tarvittaessa lapsiperheiden kotipalvelun perhepalveluohjaaja auttaa valinnassa. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

3.2 Palvelusetelien määrä ja voimassaolo

Palvelusetelit myönnetään lapsiperheiden kotipalvelua hakeneen vanhemman nimellä ja pääsääntöisesti setelit ovat voimassa 8-12 viikkoa kerrallaan. Palvelusetelipäätöksestä ilmenee tehtävän työn sisältö, ajankohta ja tuntimäärä sekä voimassaoloaika.



Mikäli palvelun tarve poikkeaa palvelusetelissä määritellystä, tulee asiakkaan ja palveluntuottajan olla yhteydessä riittävän ajoissa palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, joka arvioi palvelun tarpeen uudelleen. Tarvittaessa voidaan myöntää lisää palveluseteleitä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaalle myönnettyt setelit palveluseteliportaalista jo ennen ensimmäistä kotikäyntiä.

Asiakkaalla ei ole velvollisuutta käyttää myönnettyä palveluseteliä, jos palvelu järjestyy muulla tavoin tai asiakas on ilmoittanut palvelun peruuntumisesta sopimuksen mukaisesti. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
5. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
6. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
7. Työturvallisuuslaki (738/2002)
8. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
9. Henkilötietolaki (523/1999)
10. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
11. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
12. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
13. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
14. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
15. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
16. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
17. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen palvelusopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä.

Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta, ja kotiin tuotettavassa palvelussa mahdollisesti asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua.

6 Palveluntuottajan palvelukohtaiset oikeudet ja velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkittynä hyvinvointialueen omaan rekisteriin tai Valveri-rekisteriin (yksityisten palvelujen antajien rekisteri), jota ylläpitävät Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja Aluehallintovirastot, lupa- ja ilmoitusasioiden käsittelyä sekä toiminnan valvontaa ja tilastointia varten.

6.1 Palvelun ajankohta

Asiakas tilaa palvelun valitsemaltaan hyvinvointialueen hyväksymältä palveluntuottajalta ja sopii palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palveluntuottaja tuottaa palvelun sovittuna ajankohtana.

6.2 Tilat ja välineet

Lapsiperheiden kotipalvelu toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona, asiakkaan osoittamilla työvälineillä ja tarvikkeilla. Poikkeustilanteessa asiakkaan ja palvelusetelituottajan yhteisellä sopimuksella palvelu voidaan toteuttaa myös muualla kuin kotona, esimerkiksi leikkipuistossa tai muualla lapselle sopivassa paikassa.

Mikäli palveluntuottaja sopii huoltajan kanssa, että lasta kuljetetaan palveluntuottajan omalla autolla, vastuu lapsen kuljettamisesta on lapsen huoltajalla ja siihen tulee olla tältä kirjallinen lupa. Autossa tulee olla asianmukaiset turvavälineet. Kilometrejä ei tässä tapauksessa voi laskuttaa hyvinvointialueelta eikä hyvinvointialue ole vastuussa kuljetustapahtumasta. Liikenteessä tapahtuneet vahingot kuuluvat normaalin korvauskäytännön piiriin.

6.3 Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii, että koko asiakastyössä oleva henkilöstö täyttää samat kelpoisuusehdot kuin hyvinvointialueen henkilöstö vastaavissa tehtävissä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tuotetut palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Ammattihenkilön toimintaa ohjaa saatu koulutus.

Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstön kelpoisuusehdot määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyin lain (2005/272) 8§ tai 11§ mukaan. Ensisijaisesti soveltuvina koulutuksina pidetään sosiaali- ja terveysalan koulutuksia ja tutkintoja. **Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. (yhtenevä kilpailutuksen kanssa)**

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön perheen kanssa.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueelle sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan laajemman kielitaidon palveluseteliportaalisissa.

6.4 Palvelun sisältövaatimukset

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu tukemaan lapsiperheiden arkea lyhytkestoisissa avun ja tuen tarpeissa. Palvelusetelin sisältö ilmenee palvelusetelistä. Palveluntuottaja toimii Hyvinvointialueen määrittelemien tavoitteiden mukaisesti. Perhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun ajankohdasta. Palvelun tulee vastata mahdollisimman hyvin perheen tarpeita.

Lapsen hoidosta ja huollosta vastaava henkilö antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelu kohdistuu arkielämään liittyvien tehtävien tekemiseen ja niissä avustamiseen ja ohjaamiseen.

6.5 Palvelupalaute

Palveluntuottaja raportoi työskentelystä tilaajalle kirjallisesti vähintään kerran kuukaudessa, josta käy ilmi

- kotikäynnin ajankohta
- työntekijä
- kuvaus mitä kotikäynnillä on tehty ja kotikäynnin aikana tehdyt huomiot

Raportointi tapahtuu palse-järjestelmän kautta.

Kokonaistyöskentelyjakson lopuksi palveluntuottaja kirjoittaa työskentelystä yhteenvedon.

Raportointi ja palvelupalaute ovat edellytyksiä laskutukselle.

~~Palveluntuottaja kirjaa palautteen viimeisen laskun yhteydessä. Palvelupalaute on edellytys laskutukselle.~~

~~Jokaisella palveluntuottajalla tulee olla omat käyttäjätunnukset portaaliin palvelutapahtumia kirjatakseen.~~

~~Palautteessa on selvittävä:~~

- ~~• kotikäynnin ajankohta~~
- ~~• työntekijä~~
- ~~• kuvaus mitä kotikäynnillä on tehty ja kotikäynnin aikana tehdyt huomiot~~

~~*Esimerkiksi: Kotikäynti 1.1.2019 klo 9-12. Työntekijä Hilma Hoitaja. Lasten perushoitoa ja kodinhoidollisia töitä. Perheen tilanteessa tapahtunut muutoksia esim. vanhemman sairastuminen.*~~

6.6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteutumisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja joutuu peruuttamaan sovitun palvelun, palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



esteestä asiakkaalle heti, kun se on tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla yhteydessä palvelusetelin myöntäneeseen tahoon mahdollisen palvelun uudelleen järjestämiseksi.

Hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta perheen terveydentilasta johtuvasta palvelun peruuntumisesta. Palveluntuottajan ja asiakkaan tulee kirjata sopimukseen menettelytapa edellä mainitussa tilanteessa. Hyvinvointialue ei korvaa toteutumattomasta palvelusta aiheutuneita kustannuksia palveluntuottajalle, mutta vastaava palvelu voidaan toteuttaa myöhemmin sovittavana ajankohtana.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä. Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneen palvelun osalta. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Palvelun keskeytyessä asiakkaan toivomuksesta tai asiakkaan toistuvasti peruuttaessa sovittu asiakaskäynti, palveluntuottajan tulee ilmoittaa siitä lapsiperheiden kotipalvelun myöntäneelle taholle. Palveluntuottajan tulee sopia palvelusopimuksessa asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue suosittaa palvelun peruttamisen vähimmäisajaksi yksi vuorokausi. Tätä ajankohtaa myöhemmille peruutuksille tulee olla hyväksyttävä syy, muutoin toteutumatta jääneen palvelun kustannus tulee asiakkaan maksettavaksi, koska Hyvinvointialueella ei ole korvausvelvollisuutta toteutumatta jääneestä käynnistä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä, asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisessa.

6.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palvelun- tuottajankin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa (työturvallisuuslaki 738/2002) on hänen selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää 22.3 kohdassa ilmoitetut henkilöstön pätevyysvaatimukset.

6.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä turvallisuuden suhteen. Laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Hyvinvointialue tekee valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin Avin ja Valviran ohjeen ja lainsäädännön mukaisesti. Tällöin palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen ja valvonta tehdään palveluntuottajan ilmoittamaan osoitteeseen.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle kopio omavalvontasuunnitelmasta sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa. Valvontakäynnillä tarkistetaan omavalvontasuunnitelma ja muut tarvittavat asiakirjat.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyys-kyselyjä ja osallistuu Hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Lapsiperheiden kotipalvelun palveluseteliasiakkailla on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

6.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen toimintaohjeen, 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.

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978). Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

6.10 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys: sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Mikäli palveluntuottaja käyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää, tulee siitä ottaa säännöllisin väliajoin varmistukset.

6.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hyvinvointialue päättää ne sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Hyvinvointialueen korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä.

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

6.12 Laskutus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisasiässä sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT tunnus: TE003732213158

Välittäjätnunus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: TietoEVRY Oyj

Y-tunnus: 3221315-8

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan joko sähköpostilla

ostolaskut@etelasavonha.fi tai osoitteella:

Etelä-Savon hyvinvointialue
Talouspalvelut
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli

Laskussa tulee olla viitetietona tilaajan nimi

Hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnt:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
 - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

7 Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo, hintakatto ja hinnoittelu

Hyvinvointialueen hallitus hyväksyy palvelusetelin arvon.

Lapsiperheiden kotipalvelu on maksutonta palvelua. Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin arvo on arkena klo 6-18 välisenä aikana 37 €/tunti ja klo 18 - 21 välisenä aikana 44 €/tunti sekä **lauantaina 46€/tunti**.

Palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan harkinnan perusteella voidaan myöntää matkakustannuksia voimassa olevan KVTES matkustussäännön mukaisesti tosiasiallisten kilometrien mukaan.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sovitun hinnan (palvelusetelilaki 569/2009).