ELOISA

Etelä-Savon hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja

Omaishoidon vapaan palveluseteli 2027

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 23.11.2026 § 211
Voimaantulo 1.1.2027

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa 2
1 Yleistä omaishoidon tuesta 2
2 Palveluseteliasiakkaat 2
3 Omaishoidon vapaan palveluseteli 2
3.1 Palvelusetelijärjestelmä 2
3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen 3
3.3 Palvelun sisältövaatimukset 3
4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö 5
5 Sopimus 5
6 Palvelun peruuntuminen 6
7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle 6
8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet 6
8.1 Henkilöstö 7
8.2 Alihankinta 7
8.3 Palvelun laatuvaatimukset 8
8.4 Palvelun virhe 8
8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt 9

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Yleistä omaishoidon tuesta

Omaishoidon tuki on omaishoitolakiin (937/2005) perustuvaa sosiaalipalvelua, jonka järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotioloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla. Omaishoidon tuki voi olla vaihtoehto palveluasumiselle, pitkäaikaishoidolle, vammaispalvelun palveluille tai runsaille kotihoidon- tai muille palveluille. Omaishoidon tuella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta, omaishoitajan vapaasta sekä omaishoitoa tukevista palveluista. Hoitopalkkion taso määräytyy hoidon sitovuuden ja vaativuuden mukaan. Omaishoidon tuki on määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jonka myöntäminen perustuu hyvinvointialueen viranhaltijoiden harkintaan. Hyvinvointialue päättää omaishoidon tuen kulloinkin voimassa olevat myöntämisperusteet ja määrärahat.

2 Palveluseteliasiakkaat

Omaishoidon palveluseteliasiakkaita ovat omaishoidettavat, jotka ovat valinneet omaishoidon lakisääteisen vapaan järjestämistavaksi palvelusetelin. Omaishoidon palveluohjaaja ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa. Asiakas saa ohjeet myös kirjallisena sekä listan hyväksytyistä palveluntuottajista (www.palse.fi). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut ja palvelujen hinnat. Palveluseteliportaalissa omaishoidon vapaan asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia.

3 Omaishoidon vapaan palveluseteli

3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali https://palse.fi/. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan,

tarkistaa asiakkaan saldotilanteen ja kirjaa palvelutapahtumat. Palvelusetelijärjestelmään liittyvää tietoa on kuvattu tarkemmin palvelusetelisääntökirjojen yleisessä osassa.

3.2 Palvelusetelin arvo ja palvelusetelin myöntäminen

Hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelin arvon. **Yhden palvelusetelin arvo on 169,85 euroa/vrk**. Asiakas saa kaksi tai kolme palveluseteliä kuukaudessa, riippuen vapaapäiväoikeudesta. Asiakkaan omavastuuosuus on aina 13,70 €/vrk. Omavastuu osuutta ei peritä alle 16 vuotiailta eikä asiakkaalta, jolla järjestetty vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen kotiin. Ympärivuorokautisessa hoidossa ateriat sisältyvät palvelusetelin arvoon. Vuorokausi on saapumisesta seuraavat 24 tuntia.

Palvelusetelin arvo ei kata palveluntuottajan matkakustannuksia palvelua tuotettaessa asiakkaan kotona. Mahdolliset palveluntuottajan perimät matkakustannukset asiakas maksaa itse. Ympärivuorokautista hoitoa järjestävään yksikköön matkustaessaan asiakas vastaa matkakustannuksista itse.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen.

3.3 Palvelun sisältövaatimukset

Omaishoidon palveluseteli on tarkoitettu tukemaan omaishoitajan jaksamista omaishoidon tuen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Omaishoitoperhe sopii yhdessä palveluntuottajan kanssa palvelun sisällöstä, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin perheen tarpeita. Tuotettava palvelu sisältää asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisen, ylläpitämisen ja kuntoutuksen sekä omaishoitajan tukemisen ja tarvittaessa ohjaamisen hoitotyössä. Tuotettava palvelu voi olla hoidettavan tarpeen mukaan avustamista päivittäisissä toiminnoissa toimintakykyä ylläpitävällä työotteella, terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuntoutusta sekä hoidon ohjausta ja neuvontaa.

Omaishoitaja vastaa osaltaan hoidettavan hoidosta ja antaa tarvittavat hoitoa koskevat tiedot palveluntuottajalle. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Kotiin tuotettava palvelu:

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palveluseteliyrittäjä tekee niitä tehtäviä, joita omaishoitaja tekisi kotona ollessaan. Tärkein ja ensisijaisin tehtävä on huolehtia omaishoidettavan hyvinvoinnista. Alla oleva palvelukuvaus sisältää tehtäviä, joita ko. palveluja annettaessa voidaan toteuttaa. Kaikkia palvelukuvaukseen kuuluvia tehtäviä ei välttämättä suoriteta, vaan palvelu perustuu aina asiakkaan ensisijaiseen tarpeeseen.

- ajankohdasta ja päivän työtehtävistä sopiminen asiakkaan ja omaishoitajan kanssa
- asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa avustaminen esim. riisuminen ja pukeminen, peseytyminen, ym. hygieniaan liittyvät toimet, rasvaus, asennon muutokset, liikkumisessa avustaminen
- ravitsemuksesta huolehtiminen ja ohjaus, tarvittaessa ruuan valmistaminen
- Terveydentilan ja voinnin seuranta sekä tarpeen mukainen hoito ja hoitoon ohjaus. Omaishoitajan ohjaaminen / avustaminen terveydenhuollon palveluissa
- viriketoiminta ja ulkoilu toimintakykyä tukevalla työotteella
- Hoitotarvikkeiden ja apuvälineiden hankinnassa ja käytössä ohjaaminen ja tarvittaessa apuvälineiden puhdistus
- Tarvittaessa asiointi - ja saattoapu kodin ulkopuolelle
- Tarvittaessa ohjaus kodinhoidollisissa tehtävissä
- lääkehoidon seuranta ja arviointi: lääkkeiden annostelu ja ottamisessa avustaminen (edellyttää lääkkeiden käsittelyyn liittyvien vaatimusten täyttämistä)
- Tarvittaessa omaishoidettavan seurannoista (esim. RR, verensokeri) huolehtiminen kotimittareita käyttäen.
- Asiakkaan tarpeista lähtevä yhteistyö eri tahojen kanssa
- Asiakkaan sosiaalisen verkoston ylläpitäminen ja siihen kannustaminen
- Yhteistyö omaisten ja läheisten kanssa
- Asiakkaan avustamista häntä koskevien etuuksien hakemisessa
- Omaishoitajan ja omaishoidettavan henkinen tukeminen ja keskustelu

Tuotettava palvelu ei sisällä viikko- tai perussiivousta, pihatöitä tai laboratoriokokeita

Kodin ulkopuolelle tuotettava palvelu:

Omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana palvelu annetaan palvelusetelituottajaksi hyväksytyssä ympärivuorokautisen palvelun yksikössä.

Palveluseteli kattaa:

- ympärivuorokautisen hoidon ja huolenpidon, päivittäisissä toiminnoissa avustamisen
- Asiakkaan hoidossa käytetään hänen henkilökohtaisia hoitotarvikkeita
- ateriat
- lääkehoidon asiakkaan omilla lääkkeillä
- viriketoiminta ja ulkoilu kuntouttavalla työotteella

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

4 Palvelua ohjaava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
3. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (74172023)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)
10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (94/ 2022)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
14. Tietosuojalaki 1050/2018
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä(564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
20. Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
21. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
22. Asiakastietolaki 703/2023
23. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679

5 Sopimus

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, mikä tulee tehdä ensimmäisellä käynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, missä sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta.

Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, mikä päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Palveluntuottaja voi tapauskohtaisesti alentaa palvelunsa hintoja, jos palveluntuottaja

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

on sopinut hinnan alentamisesta asiakkaan kanssa. Hintoja voidaan tarkastaa kerran vuodessa, kalenterivuoden aikana hintoja ei voida nostaa.

6 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä palveluohjauksen työntekijään mahdollisen palvelun järjestämiseksi. Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa, milloin peruuttaminen asiakkaan toimesta on viimeistään tehtävä, jotta siitä ei tule asiakkaalle lisäkustannuksia. Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

7 Palautteen toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan palveluntarpeessa tapahtuvista muutoksista. Tällöin perhehoidon palveluohjaaja päivittää palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja antaa säännöllisesti palautteen palveluportaalin kautta.

8 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (74172023) asetetut vaatimukset. Sosiaalipalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee on rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan.

Myös kotihoidon tukipalvelujen tuottajien tulee olla tulee on rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja vonvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) tukipalvelujen palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan.

Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa ja hoivaa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma (STM opas 2005: 32). Lääkehoitosuunnitelman tulee noudattaa

lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Palveluntuottaja varmistaa henkilöstönsä lääkeosaamisen. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilöstöllä on ajantasaiset, kotihoidon henkilöstön tietoja vastaavat lääkehoidon toteuttamisen taidot (Sitran selvityksiä 49, 2011).

8.1 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii, että hänen palveluksessaan 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.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö ja hänen sijainen, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Palveluseteli- palvelusta vastaavalta henkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- tai terveysalan tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa hyvinvointialueen palveluohjaajalle/kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Terveyden- ja sairaudenhoidollisia toimenpiteitä suorittavan henkilöstön tulee olla terveydenhuollon ammattihenkilöitä (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Palveluntuottajan tulee nimetä lääkehoidosta vastaava henkilö, mikäli yritys toteuttaa lääkehoitoa. Lääkehoidosta vastaavalla tulee olla terveydenhuollon tutkinto ja lääkeluvat hyvinvointialueen ohjeen mukaan suoritettuna.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja palvelujen tarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista.

Kotityöpalvelua suorittavalla tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään.

8.2 Alihankinta

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli alihankintana ostetaan kotityöpalvelua, alihankkijalta ei vaadita sosiaali- ja terveysalan tutkintoa. Tällöin palveluntuottajan tulee olla hyväksytty hyvinvointialueen yksityisen sosiaalipalvelutuottajien rekisteriin**.** Jatkossa palveluntuottajan tulee on rekisteröitynä Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 11 §:ssä tarkoitetussa ~~Valviran~~ Lupa- ja

valvontaviraston ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (*Soteri*) tukipalvelujen palveluntuottajaksi ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä 21 §:n mukaisesti. Rekisteröinnin tulee olla voimassa toimintaa aloitettaessa ja toiminnan ajan. Kotityöpalvelua suorittavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävien suorittamiseen soveltuva koulutus tai riittävä työkokemus ja perehdytys tehtävään. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

8.3 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, toimintakyky, yksilölliset tarpeet ja ikä. Palveluntuottajan tulee perustaa toimintansa ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen. Sen tulee myös muutoin noudattaa yleisesti hyväksyttyjä ja voimassaolevia ikäihmisten palveluja ja hoitoa koskevia suosituksia.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (palvelusetelilaki 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä asiakasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautetta, sekä asiakasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioidenmäärää.

Hoivapalvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus sosiaali- ja terveyden- hoitoon ja kohteluun.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteiden antaminen ja niihin vastaaminen ovat ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisiä asioita. Palveluntuottajan tulee toimittaa hyvinvointialueelle selvitys tai jäljennökset palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, valituksista ja kanteluista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

8.4 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.

Palvelu on virheellistä myös, 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).

8.5 Palvelun hinnoittelu ja laskutussäännöt

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palvelusetelin yleisessä osassa määritellyllä tavalla ja palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä.