



SISÄLLYSLUETTELO

1. Yleistä palvelusetelistä
 - 1.1. Palveluseteli
 - 1.2. Verotus
 - 1.3. Sääntökirjan voimassaolo
2. Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat
3. Kotihoidon palvelukuvaukset
4. Palvelun sisältövaatimukset
 - 4.1. Kotihoidon palvelu
 - 4.2. Kotihoidon sairaanhoidollinen palvelu
5. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen
6. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
 - 6.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset tiedot
 - 6.2. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset
7. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu
8. Laadun hallinta
9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut
10. Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointikuntayhtymälle
11. Eriyisten laatumittareiden seuranta ja raportointi
 - 11.1. Vaadittava raportointi ja valvonta
12. Sopimusehdot
 - 12.1. Palvelukerran peruutus
 - 12.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen
 - 12.3. Palvelun virhe
 - 12.4. Palvelun vuuvärtyminen
 - 12.5. Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset
 - 12.6. Valitus ja palaute
 - 12.7. Erimielisyyksien ratkaiseminen
 - 12.8. Salassapitovelvollisuus
13. Palvelustelin myöntäjän riippumattomuus
14. Hyvinvointikuntayhtymän antamat tiedot palveluntuottajalle
15. Palvelun sallittu hinnoittelu
16. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito



Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä Kotihoidon palveluseteli -sääntökirja

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli

Palveluseteli voidaan käyttää sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisessä. Palvelusetelipalvelun tuottajan hyväksyy Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointikuntayhtymä arvioi palveluntarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan asiakkaan hankkimat palvelut palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon päättää hyvinvointikuntayhtymä. Palveluseteli mahdollistaa asiakkaalle valinnan mahdollisuuden hyvinvointikuntayhtymän järjestämässä sosiaali- ja terveystalveluissa.

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

Sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Sääntökirjaa noudatetaan, kun kunta järjestää asiakkailleen palveluja palvelusetelilain mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelituottajaksi. Sääntökirja ei ole sopimus kunnan ja palveluntuottajan välillä. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Hyvinvointikuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointikuntayhtymä ilmoittaa muutoksista palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti hyvinvointikuntayhtymälle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutositmoituksen lähettämisestä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

2. . Palvelusetelijärjestelmän mahdolliset asiakkaat

Hyvinvointikuntayhtymä voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaille, jotka täyttävät palveluasumisen saannin kriteerit. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta



palvelusetelistä, jolloin hyvinvointikuntayhtymän tulee ohjata 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.

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.

Kotihoidon asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat tukea kotona selviytyäkseen mm. alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi.

3. Kotihoidon palvelukuvaukset

Kotihoidon palvelut muodostuvat sosiaalihuoltolain mukaisesta kotipalvelusta ja terveydenhuoltolain mukaisesta kotisairaanhoidosta.

Kotihoidon palvelusetelin myöntää kotona asumisentuen tuloksikköjohtaja yhtymähallituksen hyväksymien kriteerien mukaisesti ja palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Kotihoidon palveluja annetaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan tarpeisiin perustuen ja palvelut kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Kotihoito tukee asiakkaan itsenäistä kotona selviytymistä erilaisin hoito- ja hoivapalveluin, joka on asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista ja tukemista jokapäiväisessä elämässä niissä arjen toiminnoissa, missä hän ei itsenäisesti suoriudu. Kotihoito huolehtii asiakkaan perushoidosta sekä turvallisen ja asianmukaisen kotiympäristön ylläpidosta (mm. ruokailusta, hygieniasta ja pukeutumisesta huolehtimista sekä avustamista). Kotihoito pitää sisällään myös sairaanhoitoa kuten lääkehoito ja terveydentilan seuranta. Kotihoito pyrkii yhteistyössä omaisten ja muiden palveluntuottajien kanssa mahdollistamaan asiakkaan kotona asumisen sairauksista ja/tai toimintakyvyn alentumisesta huolimatta mahdollisimman pitkään.

Palvelujen aloitusvaiheessa kotihoidon asiakkaille myönnetään määräaikainen enintään neljän viikon mittainen kotihoidon kuntouttava arviointijakso. Arviointijakson aikana selvitetään moniammatillisesti asiakkaan toimintakykyä, kuntoutumisen mahdollisuutta ja kotona selviytymistä. Arviointijakson aikana asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumista tuetaan ja hänelle järjestetään tarpeenmukainen hoito ja palvelut. Toimintakykyä mitataan erilaisin toimintakykymittarein ja testein.

Arviointijakson tavoitteena on lisätä asiakkaan terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Jakson päättyessä arvioidaan asiakkaan kotona selviytymistä ja palvelun tarvetta. Asiakkaalle kerrotaan eri palveluntuottajatahojen palveluista ja tarvittaessa myönnetään säännöllisen kotihoidon palvelut. Kotihoidon palvelujen myöntämisestä tehdään kirjallinen päätös. Myös kielteinen päätös tehdään kirjallisena.

Jos asiakkaan kotihoidon palvelujen tarve muuttuu, eikä asiakas tarvitse



kotihoidon palveluja, tehdään kirjallinen päätös palvelujen ja hoidon lopettamisesta.

Kotihoidon palvelujen piiriin voidaan ottaa asiakas, jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Kotihoidon asiakas tarvitsee apua henkilökohtaisissa perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus. Asiakkaan toimintakyky on mitattu ja RAVA-arvo on 2 tai yli tai asiakkaalla on todennettavissa oleva muu hoidon tarve kuten:

- muistihäiriö,
- vammaisuus,
- mielenterveys- ja/tai päihdeongelma
- sairaus tai alentunut toimintakyky, joka vaatii sairaanhoitoa eikä asiakas kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluja
- omaishoidettava, jonka omainen tarvitsee oman jaksamisensa tueksi kotihoidon palveluja

Kotihoidon palvelujen piiriin ei voida ottaa asiakasta, joka ei itse halua palvelua, vaikka ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta ja, jonka aggressiivisuus ja/tai päihtymistila estää hoidon toteuttamisen tai aiheuttaa työturvallisuusriskin. Päihtyneen asiakkaan vointi, yleistila ja hoidon tarve arvioidaan, jos se on turvallisuusnäkökohdat huomioiden mahdollista, ja käynti tehdään myöhemmin.

Mikäli asiakkaan hoito vaatii jatkuvaa ja välitöntä seurantaa eikä asiakkaan omaisilla tai läheisillä ole mahdollisuutta osallistua hoitamiseen ei kotihoitopalvelu ole oikea palvelumuoto vaan palvelu ja hoito tulee järjestää asumis- ja hoivapalveluissa.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- 1) Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointikuntayhtymän tulee ohjata hänet kuntayhtymän muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009)
- 2) Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykeneväinen ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.
- 3) Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta (6 §, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 ja 7 §, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).
- 4) Palveluseteliä ei voida myöntää, jos asiakkaan ja mahdollisen palveluntuottajan välillä on työsuhte tai siihen verrattavissa oleva tilanne.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää mm. seuraavat palvelukuvauksen vaatimukset.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn asiakassuunnitelman mukaisista palveluista vähintään samansisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin hyvinvointikuntayhtymän oma kotihoito tuottaa palvelun. Kotihoidon palvelukuvauksen on kuvattu edellisellä sivulla ja palvelujen saamisen kriteerit ovat liitteenä.

4.1 Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että:



- 1) tarvittaessa kotihoitoa, saa asiakas sekä kotihoidon että sairaanhoidolliset palvelut samalla asiakaskäynnillä.
- 2) tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.
- 3) kuntouttavan työtavan mukaisesti asiakas voi käyttää omia voimavarojaan auttamistilanteissa ja kotitöiden suorittamisessa sekä siten säilyttää toimintakykynsä mahdollisimman hyvänä.

Palvelun tuottaja käyttää hoitotyössä yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito tai Sairaanhoitajan käsikirjan suosituksia ja THL:n suosituksia.

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotihoidon sisältö on seuraavassa lueteltu esimerkkien avulla.

Puhtaus

- Asiakkaan peseminen ja/tai avustaminen esim. aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa.
- Ihon rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät) ja kynsien leikkaaminen.
- Asiakkaan avustaminen wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto ja/tai katetripussin tyhjentäminen.
- Asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen.
- Silmäproteesin puhdistus.
- Asiakkaan avustaminen pukeutumisessa ja riisumisessa. Tarvittaessa avustaminen tukisukkien pukemisessa.
- Asiakkaan hiusten kampaaminen ja laittaminen sekä parranajo.

Ravinto

- Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa.
- Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä.
- Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet).
- Ravintoon ja ruokavalioihin liittyvä ohjaaminen.
- Tarvittaessa lääkkeiden antaminen asiakkaalle valvotusti.

Kodin hoito

- Siistimisestä huolehtiminen, tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vienti.
- Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.
- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

Turvallisuus ja esteettömyys

- Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä.
- Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa.
- Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen



Henkinen ja fyysinen vireys

- Asiakkaan henkinen tukeminen ja kannustaminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä.
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen havainnoimalla asiakasta. Asiakkaan kanssa keskusteleminen ja asiakkaan tukeminen arjen asioissa sekä ongelmatilanteissa.
- Kuntouttava työote ja asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen (esim. omatoimisuuden tukeminen, itse tekemään kannustaminen, keskustelun aktivointi ja avustaminen henkilökohtaisissa harjoitteissa).

Muut asiat joista asiakaskäyntien yhteydessä huolehdittava

- Ajanvaraukset jalkahoitoon, parturiin, hierojalle ym.
- Erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen: eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym.
- Postin avaaminen sovitusti.
- Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatytöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi)
- Yhteistyö omaisten, tukipalveluiden tuottajien ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat).

4.2 Kotihoidon sairaanhoidollinen palvelu

- Sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Lääkehoito toteutetaan lääkärin määräyksen mukaisesti.

Lääkehoito

- Asiakkaan lääkkeiden jakaminen dosettiin sekä lääkkeiden antaminen: tabletit, insuliini, lääkainjektiot, silmä- ja korvatipat, emätin- ja peräpuikot, ulostuslääkkeet. Tarvittaessa lääkehappihoidosta huolehtiminen.
- Lääkärin määräysten toteutumisen varmistaminen ja seuranta. Lääkkeiden vaikutusten ja mahdollisten sivuoireiden (haittavaikutusten) seuraaminen ja tiedottaminen lääkärille.
- Reseptien uusiminen ja apteekissa asioimisen järjestäminen ja tarvittaessa apteekin annospussijakelun järjestäminen.

Erikoishoidot

- mm. erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ompeleiden poistot, avannehoidot, ja dreerien hoidot kuten pleuradreenin, letkuruokinta.

Yhteistyö ja tiedottaminen

- Eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden konsultoiminen ongelmatilanteissa.
- Lääkärin avustaminen kotikäynnillä.
- Lääkäripalvelut eivät kuulu palvelusetelillä tuotettavaan palveluun.
- Maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:
- Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen ym. hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja tarvikkeiden asiakkaalle toimittamisesta huolehtiminen:
 - o hyvinvointikuntayhtymä vastaa asiakkaille maksutta jaettavien hoitotarvikkeiden kustannuksista



- o palvelun tuottaja toimittaa hoitotarvikkeet ja vaipat suoraan asiakkaille.

Seuranta

- Verensokerin ja verenpaineen seuraaminen mittaamalla.
- Virtsanerityksen ja vatsantoiminnan seuraaminen.
- Turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajaturvotuksia.
- Kipujen tarkkaileminen. Painon seuraaminen.
- Erialaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muistin (MMSE-muistitesti) ym. tarkkaileminen.

Muut

- Virtsanäytteiden ottaminen ja laboratorioon vieminen.
- Laboratoriokokeiden tilaaminen ja lääkäriajanvarauksista sekä rokotuksista huolehtiminen:
 - o hyvinvointikuntayhtymä vastaa laboratoriokokeiden ja lääkäripalvelujen kustannuksista

Osa kotihoidon sairaanhoidollisista tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitajan tai vastaavan koulutuksen saanut henkilö, jolla on asiaankuuluva perehdytys ja osaaminen ko. tehtävien hoitamiseen. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritetty.

5. Palvelusetelituottajaksi hyväksyminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan PSOP-järjestelmän (<http://parastapalvelua.fi>) kautta. Sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) on keskitetty tietojärjestelmä palveluntuottajaksi hakeutumiseen, palvelusetelien ja ostopalvelutilausten luomiseen, palvelujen käyttämiseen ja annetuista palveluista tehtävään tilitykseen. Järjestelmä tukee palvelujärjestelmän laadun seuranta. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatusta tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyt tilitysaineiston perusteella maksun hyvinvointikuntayhtymältä asiakkaalle antamista palveluista. Palveluntuottaja tunnistautuu järjestelmään Katso-tunnisteen avulla (<https://yritys.tunnistus.fi>). Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvä viranomaisrekisteritarkistukset tehdään automaattisesti, mikäli palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani - ohjelmaan. (www.tilajavastuu.fi). Jos tietoja ei voida tarkistaa automaattisesti Tilajavastuuliittymän avulla, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut dokumentit sähköisen hakemuksen liitteinä ensisijaisesti sähköisesti.

Hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Hyväksytyt palveluntuottajat näkyvät PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee ylläpitää tuottajaa, toimipaikkoja ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, voidaan palveluntuottaja poistaa näkymästä portaalissa, jolloin palveluntuottajalle ei voida varata uusia aikoja eikä palveluntuottaja voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita.



6. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan tulee harjoittaa ammattitoimintaa toiminimen, avoimen yhtiön, kommandiittiyhtiön, osakeyhtiön, osuuskunnan, yhdistyksen ja säätiön nimissä. Palveluntuottajalla on oltava voimassa vastuuvakuutus ja merkintä ennakkoperintärekisterissä.

Yrittäjän on toimitettava hyvinvointikuntayhtymälle seuraavat asiakirjat/ tiedot:

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

6.1. Palveluntuottajaa koskevat yleiset ehdot

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

6.2. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Kotihoidon henkilökunnalta edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen (608/2005) mukaista oikeutta käyttää lähihoitajan, perushoitajan tai apuhoitajan nimikettä tai sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukaista lähihoitajan tai mainitun lain siirtymäsäännösten mukaista vastaavaa pätevyyttä. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutus.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määriteltäviä sairaanhoidollisia toimenpiteitä suorittavalta henkilöstöltä edellytetään terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (339/1993 muutoksineen) mukaista oikeutta harjoittaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan ammattia.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla, ja henkilökunta sitoutuu yhteistyöhön asiakkaan omaisten/läheisten kanssa.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydenniskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Henkilöstöllä on oltava riittävä suomen kielen taito.

Palvelutoiminnan tulee perustua Ikäihmisten palvelujen laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2008:3).

7. Aika, jonka kuluessa palveluntuottajan tulee suorittaa palvelusetelillä tuotettava palvelu

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Tuottajan tulee huolehtia siitä, että sairaalasta tai terveyskeskuksen osastolta kotiin tuleva asiakas voidaan kotiuttaa turvallisesti, eli tilaus käynnistyy asiakkaan kotiutushetkestä lukien. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Kaikkien palveluntuottajien on kuitenkin täytettävä hyvinvointikuntayhtymän vaatimat palveluntuottajien hyväksymiskriteerit voidakseen tulla hyväksytyksi palvelusetelituottajaksi.

8. Laadun hallinta

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

- Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä (tehtävänkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatituksensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM opas 2005:32) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoitoja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista asiakastietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä seuraavien ohjeiden mukaisesti:
 - o lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta
 - o tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen, sisältäen myös HILMO-kirjaukset
 - o asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö hyvinvointikuntayhtymän kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon asiakassuunnitelman mukaisesti. Hyvinvointikuntayhtymän laatiman asiakassuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta jne.

10. Palvelupalautteen toimittaminen hyvinvointikuntayhtymälle

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit toimitetaan / raportoidaan kuukausittain jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.

11. Erityisten laatumittareiden seuranta ja raportointi

Hyvinvointikuntayhtymä valvoo palveluntuottajan toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti.

11.1 Vaadittava raportointi ja valvonta

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen, ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Asiakassuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran vuodessa sekä aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve.
- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki).
- Asiakasta avustetaan tarvittaessa raha-asioidenhoidossa. (Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/ edunvalvoja.) Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
- Hyvinvointikuntayhtymän edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Hyvinvointikuntayhtymän muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava hyvinvointikuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan hyvinvointikuntayhtymälle. Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

12. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

12.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.



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

12.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointikuntayhtymältä saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

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

12.3 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä kohdassa 4 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palvelun tuottajalla.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

12.4 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

12.5 Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Oikeus pidättyä palvelusuorituksen hyväksymisestä



Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointikuntayhtymälle. Jos hyvinvointikuntayhtymä hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

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

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

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimimensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

12.6 Valitus ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät valitukset on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja valitukset menevät tiedoksi myös hyvinvointikuntayhtymälle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeään huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata valitukseen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointikuntayhtymälle palautetta henkilökohtainen apu - palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

12.7 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos



erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

12.8 Salassapitovelvollisuus

Yksityinen palveluntuottaja ja sen työntekijät ovat lain mukaan vaitiolovelvollinen asiakastaan koskevista asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Kuntayhtymän sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön tulee antaa riittävät tiedot asiakkaan terveydentilasta ja olosuhteista, jotta yrittäjä voi hoitaa häntä hoito- ja palvelusuunnitelman edellyttämällä tavalla. Asiakastietojen vaihtaminen julkisen ja yksityisen välillä edellyttää asiakkaan antamaa valtakirjaa tai erillistä valtuutusta hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä.

Kuntayhtymä ja yrittäjä sitoutuvat säännöllisiin yhteispalavereihin vuosittain. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan kuntayhtymälle yrityksensä toimintakertomuksen.

13. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Hyvinvointikuntayhtymän puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palvelun tuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palvelun tuottajassa tai palvelun tuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

14. Hyvinvointikuntayhtymän antamat tiedot palveluntuottajalle

Hyvinvointikuntayhtymä lähettää/antaa palveluntuottajalle muun muassa seuraavat asiakirjat:

säännöllisen kotihoidon palvelusetelituottajien hyväksymiskriteerit, asiakastiedote ja ohjeet hakeutumisesta palvelusetelituottajaksi, hyvinvointikuntayhtymän kotihoidon palvelukuvaus, sitoumus läikehoitosuunnitelmaan kotihoidossa, ohje hyvinvointikuntayhtymän maksutta jaettavista hoitotarvikkeista ja -välineistä.

15. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvon tulee perustua vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

Yksittäistapauksissa palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädetyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, taikka se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.



Maksukäytäntö, laskutus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta
- Hyvinvointikuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen hyvinvointikuntayhtymää asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle kuukauden 5. päivään mennessä. Laskun liitteenä tulee olla asiakkaan kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta.
- Lisäksi tuottaja toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle asiakkaan poissaolojen alkamis- ja päättymispäivät tilastointia varten. Nämä tulee toimittaa hyvinvointikuntayhtymälle joka kuukauden 5. päivään mennessä.
- Mikäli asiakas on (esimerkiksi sairaalahoidon takia) toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluita, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyy, tulee palvelun tuottajan ottaa tämä huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta vähintään 3 kk ennen sopimuksen irtisanomista päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia mm. seuraavista asioista: raha-asioiden hoito, asiakkaan avainten hallinta.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on AVL:n 130 a§:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

16. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Kuntayhtymä on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaisissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakasasiakirjat (esimerkiksi asiakaskertomukset) ovat kuntayhtymän asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne aktiiviaikana. Asiakirjat kuuluvat Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän Kotona- asumisen tuen asiakasrekisteriin.

Asiakassuhteen päätyttyä asiakasasiakirjat luovutetaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymälle. Kun sähköisten potilastietojärjestelmien tiedonsiirto ja yhteys Kanta-arkistoon tulee mahdolliseksi ja ostopalvelussa tuotettujen asiakastietojen tiedonsiirto Kanta-arkistoon on mahdollista toteuttaa ostopalveluvaltuutuksen (OSVA) avulla, ostopalvelun tuottaja on velvollinen tekemään RASHKY:n kanssa ostopalveluvaltuutuksen.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon ja kuntayhtymällä tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kuntayhtymän lukuun pitämiin asiakasrekistereihin.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa kuntayhtymän 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 kuntayhtymän omaan asiakas- tai potilasrekisteriin viimeistään, kun palvelutapahtuma päättyy.

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee sopia käytännöistä, joilla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelujensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon palveluja koskevat ratkaisut tulee perustaa. Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakirjat ajan tasalla.

Lain sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015 mukaan sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Velvollisuus kirjata asiakastiedot 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 vastaava henkilö ja tietosuojavastaava.

Palveluntuottajaa ja sen työntekijöitä, opiskelijat mukaan lukien, sitoo laissa säädetty salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon sosiaalihuollon asiakastietoja koskevat vaitiolo- ja salassapitomääräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään. Ennen mahdollista palvelujen ulkoistamista palveluntuottajan on pyydettävä rekisterinpitäjältä kirjallinen suostumus henkilötietojen luovuttamiseen.

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 toteuttaa rekisteröidyn oikeuksien kuuluvan tietojen luovuttamisen, korjaamisen ja poistamisen henkilötietolain, julkisuuslain ja EU tietosuojasetuksen määräysten mukaisesti hoitosuhteen aikana. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen rekisterinpitäjä huolehtii tästä velvollisuudesta. Asiakirjojen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan tulee poistaa hallussaan olevat kopiot asiakirjoista. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä rekisterinpitäjälle mahdolliset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tietosuoja- ja tietoturvaloukkaukset.

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

Kuntayhtymä sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.