



PALVELUSETELIN TOIMINTAOHJE
Kotihoito
Asiointipalvelu
Omaishoidon tuen vapaapäiväjärjestelyt

1.1.2022 alkaen

Sisällys

1. SÄÄDÖSPERUSTA JA MÄÄRITELMÄT	3
2. ASIAKKAAN ASEMA.....	3
2.1 Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi	4
3. PALVELUN TUOTTAJAT	4
3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksymiskriteerit	5
4. PALVELUSETELI POSASSA	6
4.1 Palvelusetelin arvo	6
4.1 Palvelusetelin fyysinen muoto	6
5. LASKUTUS JA PALVELUSETELIIN LIITTYVÄT SOPIMUKSET	7
5.1 Kunnan laskuttaminen	7
5.2 Yksityisen asiakkaan laskuttaminen	7
5.3 Palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset.....	7
5.4 Rekisterin pito	7
5.5 Asiakirjasalaisuus	8
6. MUUTA PALVELUSETELISTÄ	8
6.1 Suhde sairausvakuutuskorvaukseen.....	8
6.2 Suhde kotitalousvähennykseen verotuksessa	8
6.3 Arvonlisäverotus palvelusetelillä järjestettävien palveluiden osalta.....	8
6.4 Kuluttajan suoja.....	9
7. VALITUSOIKEUS JA MUUTOKSENHAKU	9

1. SÄÄDÖSPERUSTA JA MÄÄRITELMÄT

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

- laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- kansanterveyslaki (66/1972)
- laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Palvelusetelillä PoSa sitoutuu maksamaan palvelujen käyttäjän PoSan hyväksymältä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut PoSan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

Palveluseteli on yksi palvelujen järjestämistapa muiden vaihtoehtojen rinnalla.

Palvelusetelilaissa tarkoitetaan

- 1) **asiakkaalla** sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 2§:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta
- 2) **palvelusetelillä** järjestämistä vastaavassa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antamat kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti
- 3) **tulosidonnaisella palvelusetelillä** palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 7§ tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 12§:ssä säädetyllä tavalla.
- 4) **omavastuuosuudella** sitä osuutta yksityisen palvelujen tuottajan palvelun hinnasta, jota palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

2. ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan mielipide palvelusetelin saamisesta tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hänet tulee ohjata kunnan muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun vastaanottamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

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

Asiakkaan on annettava PoSalle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot. Asiakkaalle on annettava tieto, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Asiakaslaki (812/2000) määrittelee ne viranomaiset ja yksiköt, jotka ovat

velvollisia antamaan hallussaan olevat sosiaalihuollon asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavat tiedot ja selvitykset, jotka ovat välttämättömiä sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. PoSan vanhuspalvelukeskuksella on tekninen käyttöyhteys Kelan tietojärjestelmään.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palvelujen järjestämistä palvelusetelin avulla. Palvelusetelilainsäädäntö ei synnytä asiakkaalle myöskään uusia oikeuksia palveluihin. Jos palvelun myöntämisestä vastuussa oleva viranhaltija on arvioinut, että asiakas tarvitsee ei-kiireellisiä palveluja, järjestää PoSa palvelut resurssiensa puitteissa.

Kun asiakas saa päätöksen palvelusetelin myöntämisestä ja päätöksen mukaisen määrän palvelusetelitä, hän voi valita palveluntuottajan PoSan hyväksymien tuottajien joukosta. Palveluntuottajalistaus löytyy osoitteesta parastapalvelua.fi. Asiakas voi ostaa tuottajalta palvelusetelissä mainitun palvelun palvelusetelin voimassaolon aikana, palvelusetelit jaksotetaan PSOP-järjestelmään kuukausikohtaisiksi. Palveluseteliä ei voi säästää ja käyttää jonakin muuna ajanjaksona yli palvelusetelin myöntäjän arvioiman hoidon tarpeen. Palveluseteliä ei myöskään voi siirtää toiselle henkilölle. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.

Mikäli asiakas on tehnyt palveluntuottajan kanssa sopimuksen palveluiden tuottamisesta palvelusetelillä, asiakas voi irtisanoa sopimuksen ja ilmoittaa tästä palvelusetelin myöntäjälle. Tällöin asiakas ohjataan toisen palveluntuottajan asiakkaaksi tai muulla tavalla järjestettävien palveluiden piiriin.

2.1 Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi

Asiakaskohtainen palveluntarpeen arviointi tehdään palvelusetelillä myönnettävien palveluiden osalta samalla tavalla kuin muulla tavoin järjestetyn palvelun osalla tehdään. Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös asiakkaan kykyä käyttää palveluseteliä.

Palvelusetelin myöntämisestä päättää sama viranhaltija, joka päättää vastaavan kunnallisenkin palvelun myöntämisestä hallintosäännön mukaisesti.

Palvelusetelin myöntäjä päättää asiakkaan palvelutarpeesta sekä palvelujen sisällöstä ja määrästä kuultuaan asiakasta tai tarvittaessa hänen edustajaansa. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan käyttää gerontologiseen kokonaisarviointiin kuuluvia tai muita toimintakyvyn mittareita sekä tarvittaessa konsultoida hoitavaa lääkärinä tai muita asiakkaan hoitoon osallistuvia tahoja. Tarvittavista palveluista asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan myönnetty palvelut ja määrä sekä tiedot siitä, mistä asiakas vastaa itse ja miten omaiset mahdollisesti osallistuvat asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon. Asiakkaan toimintakyvyn muuttumisen ja palvelujen riittävyyden seuranta on PoSan tehtävä. Palvelusetelituottajalla on ilmoitusvelvollisuus asiakkaan tietoja koskien.

3. PALVELUN TUOTTAJAT

PoSa

- päättää niistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä
- hyväksyy ne yksityiset palvelun tuottajat, joiden palvelujen maksamiseen asiakas voi käyttää PoSan myöntämää palveluseteliä

- pitää luetteloa hyväksymistään palvelun tuottajista; tiedot palvelun tuottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista tulee olla julkisesti saatavilla internetissä ja muulla soveltuvalla tavalla
- palveluntuottajien luettelo on nähtävissä parastapalvelua.fi-sivustolla
- peruuttaa tarvittaessa palvelujen tuottajan hyväksymisen ja poistaa palvelujen tuottajaluettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty tai palvelujen tuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista

3.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja hyväksymiskriteerit

Tulosityksikön johtaja hyväksyy ne palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen PoSan / ko. tulosityksikön antamaa palveluseteliä voidaan käyttää. Palvelujen tuottajaksi hyväksytään kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palvelun tuottajat ilman kilpailutusta. Palvelujen tuottajaksi voi ilmoittautua jatkuvasti.

Pohjois-Satakunnan peruspalvelukuntayhtymä on ottanut käyttöön sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP). Sähköinen palvelu yksinkertaistaa ja helpottaa asiakkaan, palveluntuottajan ja kuntayhtymän välisiä prosesseja. Järjestelmän kautta hakeudutaan palveluntuottajaksi. Palveluun voi tutustua osoitteessa parastapalvelua.fi.

Hyväksymiskriteerit:

Palvelun tuottajaksi voidaan hyväksyä palvelun tuottaja,

- joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin
- joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset, jos kyseessä on lain tarkoittama yksityinen sosiaali- tai terveystyöpalvelu
- jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta
- joka ei saa palvelutuotantoonsa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) tukea eikä muuta yhteiskunnan avustusta
- jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä
- joka sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen (STVOL 4§)
- joka sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta (Asiakaslaki 812/2000, Potilasoikeuslaki 785/1992, Julkisuuslaki 621/1999)
- joka sitoutuu liittymään PSOP-järjestelmän (Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä) käyttäjäksi
- joka sitoutuu noudattamaan laadittuja palveluiden sisältöjen palvelukuvauksia

Hakemuksen liitteet:

- Todistus merkinnästä ennakkoperintärekisteriin
- Kopio voimassa olevasta potilasvahinkolain mukaisesta vakuutuksesta tai muusta vastuuvakuutuksesta
- Todistus YEL-vakuutuksen maksamisesta

- Kopio aluehallintoviraston (läänihallituksen) yksityisten sosiaalipalvelujen antamisen lupapäätöksestä ja / tai todistus siitä, että palveluntuottaja on merkitty aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelun antajien rekisteriin tai kopio yksityisten terveydenhuollon palvelujen lupapäätöksestä, mikäli kyse on yksityisestä sosiaali- tai terveyspalvelusta. (Peruste: Laki yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta 603/1996, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990)
- Palveluntuottajan henkilöstölomake

4. PALVELUSETELI POSASSA

PoSassa palveluseteli voidaan myöntää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 17 §:n ja 20 §:n mukaisten kotiin tai yksityisen palveluntuottajan toimipisteessä annettavien palvelujen hankkimiseen seuraavasti:

Palvelusetelit:

- 1) **Tilapäinen kotihoito:** Järjestäminen perustuu äkilliseen ja tilapäiseen tarpeeseen, jolloin hoito- ja palvelusuunnitelmaa ei ole vielä voitu laatia. Kotihoidolla tarkoitetaan palveluita, joilla asiakasta tuetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siisteyden ylläpidossa, liikkumisessa sekä ne palvelut, joita asiakas tarvitsee terveyden, kuntoutumisen ja viihtyvyyden edistämiseksi sekä lääkehuollon toteutusta kriteerien mukaan, sairauksiin liittyvää seurantaa ja hoitotoimenpiteitä, terveyden ja toimintakyvyn edistämistä. Myös tilapäinen kotihoidon yöhoito on mahdollista tarpeen mukaan.
- 2) **Säännöllinen kotihoito:** Järjestäminen perustuu PoSan kotihoidon laatimaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja hoidon oletetaan jatkuvan yli kahden (2) kuukauden ajan.
- 3) **Kotihoidon asiakkaiden asiointiapu:** PoSan alueella asiakkaan kotikunnassa
- 4) **Omaishoitajan vapaan järjestäminen hoidettavan kotona.**

4.1 Palvelusetelin arvo

PoSalla on laaja harkintavalta määritellään setelin arvoa, mutta lain mukaan arvon on oltava asiakkaan kannalta kohtuullinen. Poikkeuksen muodostavat jatkuva tai säännöllisesti annettava kotipalvelu ja kotisairaanhoito, joille on määritelty tarkat vähimmäisarvot. Jatkuvan tai säännöllisen kotihoidon palvelujen hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvon määräytymisestä säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) 7-8 §.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon maksuista (734/1992) 14 b § tarkoitettujen euromäärien tarkistetaan joka toinen vuosi sosiaali- ja terveystoimen hintaindeksin muutoksen mukaisesti. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisee indeksillä tarkistettujen euromäärien säädöskokoelmassa tarkistusvuoden marraskuun aikana. Indeksillä tarkistettujen euromäärien tulevat voimaan tarkistusvuotta seuraavan vuoden tammikuun 1 päivänä.

Palvelusetelien euromääräiset arvot on koottu Liitteeseen 1.

4.1 Palvelusetelin fyysinen muoto

PoSan palveluohjaaja perustaa asiakkaalle PSOP-järjestelmään palvelusetelin, johon on kirjattuna asiakkaan nimi, palvelusetelin arvo, määrä ja käyttötarkoitus sekä palvelusetelin voimassaoloaika. Asiakas saa tehdyn palvelusetelin, jolla asiakas voi ostaa palvelua valitsemaltaan ja PoSan hyväksymältä palveluntuottajalta.

5. LASKUTUS JA PALVELUSETELIIN LIITTYVÄT SOPIMUKSET

5.1 Kunnan laskuttaminen

Palveluntuottaja ei lähetä kunnalle toteutuneita palvelusetelipalveluja koskevia laskuja, sillä PSOP-järjestelmä kerää palvelutapahtumista maksatusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään mahdollisimman pian, viimeistään seuraavan kuukauden 5. päivään mennessä. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle koonnin laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Hoidettavan ollessa hoidossa muualla, palveluntuottaja ei voi laskuttaa kyseiseltä ajalta.

5.2 Yksityisen asiakkaan laskuttaminen

Asiakas maksaa palvelusetelillä hankkimistaan palveluista omavastuuosuuden, joka muodostuu palveluntuottajan bruttohinnan ja palvelusetelin arvon erotuksena. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta sekä asiakkaan mahdollisesti ostamat lisäpalvelut sopimansa mukaisesti. Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen taloudellisten vaikeuksien vuoksi, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan asian selvittämiseksi heti, kun ongelmia ilmenee.

5.3 Palvelusetelin käyttöön liittyvät sopimukset

Palvelusetelin myöntäjä tekee asiakkaalle päätöksen muutoksenhakuohjeineen sekä avaa asiakkaalle PSOP-järjestelmään palvelusetelin. Asiakkaalle tehdään myös hoito- ja palvelusuunnitelma, jollei asiakkaan palvelun tai hoidon tarve ole luonteeltaan tilapäistä.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun sisällöstä ja määrästä PoSan viranhaltijan tekemän päätöksen pohjalta. Jos asiakas haluaa ostaa kunnan myöntämän palvelun lisäksi itse lisää sosiaali- ja terveyspalvelua, palvelun tuottajan on tehtävä siitä asiakkaan kanssa erillinen kirjallinen sopimus.

Palveluntuottaja hakeutuu PoSan käytössä olevaan PSOP- järjestelmään. Tulosityksikön esimies tarkistaa palvelusetelillä järjestettävien palvelujen tuottajiksi haluavien tiedot ja tulosityksikön johtaja hyväksyy palveluntuottajat järjestelmässä. Palveluntuottajan hintatiedot ym. tiedot on nähtävissä internetsivustolla parastapalvelua.fi

5.4 Rekisterin pito

PoSa on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palvelujen tuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Palvelusetelituottaja laatii yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa palvelusopimuksen. Sopimukseen kirjataan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja hoito sekä niiden toteuttamistapa, tavoitteet ja määrä.

Palvelun tuottajan henkilöstön tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, asiakaslain ja potilaslain edellyttämällä tavalla. Potilasasiakirjojen laatimisesta, säilyttämisestä ja säilytysajoista on säädetty tarkemmin potilasasiakirja-asetuksessa (298/2009). Palveluseteliä käytettäessä syntyvät asiakas- ja potilasasiakirjat ovat PoSan asiakirjoja, ja ne on pidettävä erillään palveluntuottajan muista asiakas- ja potilasasiakirjoista.

Jos palvelujen tuottaja laatii toiminnassaan asiakirjoja manuaalisesti, kunnan tulee huolehtia, että palveluseteliä käytettäessä kyseiset asiakirjat viedään sähköiseen järjestelmään vastaavasti kuin kunnan itsensä tuottamissa palveluissa.

5.5 Asiakirjasalaisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa asiakkaasta, ovat salassa pidettäviä. Tiedot ovat salassa pidettäviä riippumatta siitä, minkä viranomaisen hallussa tieto on. Salassapito-velvollisuus on näiden tietojen osalta ehdoton. Salassa pidettävää asiakirjaa tai sen kopiota ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen käytettäväksi.

Asiakkaan tietojen luovutus perustuu hänen nimenomaiseen suostumukseensa. Jos asiakas ei pysty arvioimaan suostumuksen merkitystä, saa hänen laillinen edustajansa, eli huoltaja/edunvalvoja antaa suostumuksen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisilla on kuitenkin salassapitosäännösten estämättä oikeus saada tehtäviensä suorittamiseksi tarpeelliset tiedot ja selvitykset.

6. MUUTA PALVELUSETELISTÄ

6.1 Suhde sairausvakuutuskorvaukseen

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

6.2 Suhde kotitalousvähennykseen verotuksessa

Verotuksessa tehtävää kotitalousvähennystä ei saa, jos vähennykseen oikeutettu henkilö on saanut samaa työsuoritusta varten kunnan myöntämän sosiaali- tai terveydenhuollon palvelusetelin. Asiakkaan kokonaan itse maksama ja hankkima lisäpalvelu, esim. kotitaloustyö tai hoiva- ja hoitopalvelu oikeuttaa vähennykseen.

6.3 Arvonlisäverotus palvelusetelillä järjestettävien palveluiden osalta

Yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen palvelusetelipalveluntuottajiksi hyväksytään vain tuottajat, jotka on merkitty yksityisen sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain (603/1996) tarkoittamaan rekisteriin ja / tai lain yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) mukaiseen rekisteriin. Tällöin palvelusetelillä hankittu palvelu on arvonlisäverotonta. Mikäli palveluntuottajan asiakkaalta laskuttama omavastuuosuus sisältää arvonlisäveroa, se jää asiakkaan maksettavaksi. Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, 1) että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, 2) palveluseteli on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle sekä 3) se ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

6.4 Kuluttajan suoja

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelujen tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalauta-kunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat tältä osin toimivaltaisia.

Sovellettavia säännöksiä kuluttajan suojan kannalta ovat kuluttajansuojalain 2 luvun 1§:n markkinointia koskevat säännökset, kuluttajansuojalain 3 ja 4 luvun sopimuksia koskevat säännökset sekä mahdollisesti myös kuluttajansuojalain 5 luvun kuluttajakauppaa koskevat säännökset.

Koska palvelun tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden säännökset, voi asiakas saattaa kyseistä sopimusta koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

7. VALITUSOIKEUS JA MUUTOKSENHAKU

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta. Asiakas saa tehdä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saannista kirjallisen oikaisuvaatimuksen sosiaali- ja terveystalautakunnalle.

Sosiaali- ja terveystalautakunnan oikaisuvaatimuksen johdosta antamaan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaisissa (586/1996) säädetään. Hallinto-oikeuden päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Asiakkaalla on oikeus myös asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen sekä potilaanoikeuksista annetun lain mukaiseen muistutukseen.

LIITE 1

Palvelusetelit ja niiden arvot ilman kotitalouden tulojen huomioimista:

1. **Tilapäinen kotihoito:** palvelusetelin arvo on 28 € tunnilta. Kotihoidon tilapäinen yöhoito 51 € tunnilta.
2. **Kotihoidon asiakkaiden asiointiapua:** PoSan alueella asiakkaan omassa kunnassa palvelusetelin arvo on 16 € tunnilta. Asiointikertoja voi kuukaudessa olla 1 – 5.
3. **Omaishoitajan vapaan järjestäminen kotona:** palvelusetelin arvo on kiinteä 87 € vapaapäivää kohden (lakisääteinen vapaa).

Palvelusetelit kotitalouden tulot huomioiden:

Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo on enimmillään 28 € tunnilta ja vähimmillään 7 €. Säännöllisessä kotihoidossa asiakkaan luona käyntikertoja on vähintään yksi viikkoa kohden. Tällöin asiakkaan asiakasmaksu ja palvelusetelin arvo määräytyy tulojen mukaisesti.

Esimerkki maksun määräytymisestä:

Yhden henkilön kotitalous, jonka bruttotulot ovat 1000 € (huomioidaan veronalaiset ansio- ja pääomatulot sekä verosta vapaat tulot) kuukaudessa: palvelusetelin enimmäisarvo on 28 €:

$1000 \text{ €} - 598 \text{ €} =$	402 €
$402 \text{ €} * 35\% =$	140,70 €
$140,70 \text{ €} / 60 =$	2,35 €
$28 \text{ €} - 2,35 \text{ €} =$	25,65 € palvelusetelin arvo