

ASIAKKAAN OMIEN VAROJEN KÄSITTELY JA SÄILYTTÄMINEN HYVINVOINTIPALVELUISSA (Ohje)

Yleistä

Asiakkaiden omien varojen säilyttämiseen liittyvät ohjeet liittyvät sisäisen valvonnan organisointiin hyvinvointipalveluissa. Ohjeiden tavoitteena on turvata asiakasvarojen aukoton käsittely ja dokumentointi sekä välttää epäily varojen käyttöön ja säilyttämiseen liittyvän toiminnan asianmukaisuudesta. Lisäksi menettelytapaohjeet selkiyttävät työnjakoa ja vastuukysymyksiä asiakasvarojen hoitamisesta ja säilyttämisestä.

Ohjeet koskevat kaikkia niitä toimintayksiköitä, joissa potilas/asiakas tarvitsee huolehtimista raha-asioittensa hoitamisessa.

Ulkopuolisilta palveluiden tuottajilta ostettavien palvelujen osalta edellytetään, että yksityiset palvelun tuottajat noudattavat tässä ohjeessa annettuja menettelytapoja.

Asiakasvaroilla tarkoitetaan hyvinvointipalveluiden toimintayksiköissä asiakkaana olevan henkilön mukana olevia **käteisvaroja, pankkikirjoja, pankki- ja luottokortteja, arvoesineitä ja muuta omaisuutta** sekä hänen hoidon aikana saamiensa **käyttövaroja ja muita tuloja**.

Käyttövaroilla tarkoitetaan pitkäaikaisessa laitos- tai perhehoidossa olevalle asiakkaalle lainsäädännössä määriteltyä henkilökohtaisiin tarpeisiin käytettäväksi tulevaa osuutta hänen tuloistaan. Lisäksi asiakkaan käyttövarat voivat muodostua eläketuloista ja muista etuisuuksista.

Asiakkaan käyttövarat tulee käyttää ensisijaisesti hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa, ottaen huomioon asiakkaan elämisen laatua ja elämänpiiriä rikastuttavat ratkaisut.

Toimintayksiköllä tarkoitetaan hyvinvointipalveluiden sairaala- ja laitoshoidon osastoja, sekä asumispalvelu- ja muita yksiköitä sekä kotihoitoa, joissa palvelun käyttäjä on asiakkaana.

Pääperiaate on, että asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalle. Jos asiakas ei itse pysty huolehtimaan omista asiakasvaroistaan, tulee selvittää ensisijaiset tavat järjestää asia:

- maksupalvelu ja suoraveloitus tai tiliasiakkuuteen perustuva laskutus
- omaiset
- edunvalvoja

- laitos- tai toimintayksikkö

Hyvinvointipalveluiden toimintayksiköissä ei työntekijöillä ole pääsääntöisesti velvollisuutta asiakasvarojen hoitamiseen. Asiakkaan varojen hoitoon liittyviä tehtäviä toimintayksikössä ei pitäisi ottaa vastaan kuin poikkeustilanteissa ja erityisistä syistä silloin, kun asiaa ei muulla tavoin voida järjestää. Tilanteessa jossa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha- asioidensa hoidossa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa, sen sijaan asiakkaiden omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua. Kun asiakas ei itse pysty taloudellisista asioista huolehtimaan, on tällaiselle asiakkaalle hankittava edunvalvoja.

Käytännössä syntyy tilanteita, joissa hoitavan toimintayksikön henkilökunta joutuu huolehtimaan asiakkaansa asiakas- ja käyttövaroista. Varojen käsittelyyn liittyvien toimintaketjujen ja dokumentoinnin on tällöin oltava aukotonta ja menettelytapaohjeiden mukaisia. Tällöin asiakas pyytää **antamansa valtakirjan** (liite 1) perusteella henkilökuntaa huolehtimaan käyttöraha-asioistaan. Jos asiakkaalla ei ole edunvalvojaa, ohjataan hänen laskut suoraveloitukseen.

VASTAANOTETTAVAT ASIAKASVARAT

Potilaan/asiakkaan tullessa toimintayksikköön (osasto, asumispalvelu- tai muu yksikkö) hänen omaisuudestaan tehdään **luettelo potilas-/asiakasvaroista ja muusta omaisuudesta** (liite 2) kahtena kappaleena, toinen asiakkaalle/ edunvalvojalle ja toinen toimintayksikköön. Luettelosta on käytävä ilmi toimintayksikkö, säilytettäväksi luovutetun asiakasvarojen ja muun omaisuuden laatu ja määrä, luovuttaja, vastaanottaja ja ajankohta sekä luovutettujen asiakasvarojen säilytyspaikka.

Jos potilas/asiakas ei pysty itse tarkistamaan ja allekirjoittamaan luetteloja, sen allekirjoittaa kaksi yksikön henkilökuntaan kuuluvaa.

ENIMMÄISMÄÄRÄ KÄTEISVAROILLE

Säilytettäväksi otettavien käteisvarojen enimmäismäärä voi olla 220 €/kk. Poikkeuksellisesti voidaan ottaa säilytykseen ylimääräinen rahamäärä isoja hankintoja varten.

ASIAKASVAROJEN KÄYTTÄMINEN

Asiakkaan varojen hoitoon liittyviä tehtäviä toimintayksikössä ei pitäisi ottaa vastaan kuin poikkeustilanteissa ja erityisistä syistä silloin, kun asiaa ei muulla tavoin voida järjestää.

Tilanteissa joissa kuitenkin joudutaan huolehtimaan potilaan/asiakkaan käyttövaroista, ensisijaisesti pyydetään omaista/edunvalvojaa avaamaan

asiakkaalle **oma käyttötili kuukausittaisille käyttövaroilta**, johon on oltava **työntekijälle valtakirja käyttötilinkäytöstä** (liite 3). Käyttötilille omainen /edunvalvoja laittaa tietyn summan rahaa (enimmäismäärä käyttötilillä 220 euroa).

Asiakkaan/potilaan käyttötililtä nostetaan käyttövaraa, jolla maksetaan esim. vaatteet, kampaaja, jalkahoitaja ja annetaan asiakkaalle/potilaalle tarvitsemaa käyttörahaa. Käyttötilillä on vain omaisen/edunvalvojan siirtämät asiakkaan kuukausittaiset käyttövarat. Nostotapahtumaan liittyvä **tilikorttikirjaus** (liite 4) on todennettava saadun kuitin (numeroitu) mukaisesti kahden työntekijän allekirjoituksella.

Vaihtoehtona on myös, että edunvalvoja/omainsen **tuot toimintayksikköön** asiakkaan/potilaan kuukausittaisen **käyttövaran**. Toimintayksikkö antaa omaiselle/edunvalvojalle kuitin vastaanotetusta rahasta.

Asiakkaan laskut lähetetään edunvalvojalle/omaiselle tai pankin maksupalveluun.

Oikeustoimikelpoinen asiakas/potilas antaa valtakirjan (liite 1) **hoitajakson ajaksi, korkeintaan vuodeksi kerrallaan**. Valtakirjan antaja voi olla joko potilas/asiakas itse tai hänen edunvalvojansa.

ASIAKASKOHTAINEN KIRJANPITO

Jokaisella potilaalla/asiakkaalla, jonka raha-asioita henkilökunta hoitaa, on oltava **henkilökohtainen tilikortti** (liite 4) rahojen käytön seurantaan ja tarkistamista varten. Tilikortille kirjataan kaikki käteiset tapahtumat, potilaalle/asiakkaalle itsenäiseen käyttöön annetut varat sekä häntä koskevat maksut ja hankinnat. Tilikorttiin liitetään numeroidut kuitit pankkinostoista, maksuista ja hankinnoista kalenterivuositain. Potilas/asiakas varmentaa tilikorttiin kuittauksella vastaanottamansa ja/tai hallinnassaan olevat käyttörahat. Jos asiakas/potilas ei itse pysty/kykene allekirjoittamaan tilikorttitapahtumaan, tulee kahden henkilökunnan allekirjoitus.

ASIAKASVAROJEN SÄILYTYS

Jokaisen toimintayksikön on määriteltävä sisäisessä ohjeessaan yksikössä hoidettavien asiakasvarojen lukollinen ja säilyttämisen kannalta turvallinen säilytyspaikka. Lisäksi potilaat/asiakkaat tarvitsevat säilytyspaikan omaisuudelleen, jonka hallintaan ja hoitamiseen henkilökunta ei osallistu.

Potilas- /asiakasvarojen säilyttäminen tulee rajoittua mahdollisimman vähäisiin rahamääriin.

ASIAKASVAROJEN KÄYTÖN VASTUUHENKILÖT

Jokaisen toimintayksikön on määriteltävä **yksikkönsä vastuuhenkilöt ja heille myönnetyt valtuudet** (liite 5), joille yksikön henkilökunnan toimesta tapahtuva asiakasvarojen hoitaminen ja säilyttäminen kuuluu (käyttövarat, tilikortti, tunnusluku, pankkikortti). Vastuuhenkilöt tulee luetteloida siten, että siitä käy ilmi vastuuhenkilön nimi, virkanimike ja hänelle myönnetyt valtuudet.

Yksikön on myös määriteltävä, kenelle **valtakirja käyttötilin käytöstä asiakaskohtaiseen rahan nostoon** (liite 3) voidaan antaa. Valtakirja tilinkäytöstä annetaan asiakkaan/potilaan vastuuhoidajille. Työntekijällä tulee olla valtakirja käyttötilinkäytöstä, vaikka asiakas on mukana nostotapahtumassa.

Asiakkaan/potilaan asiakasvarojen käytön vastuuhenkilöt ja hänen valtuutensa tulee olla kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

ASIAKASVAROJEN VALVONTA

Toimintayksikön esimies vastaa siitä, että asiakasvarojen käsittelyssä noudatetaan annettuja ohjeita ja että tarvittavat yksikön sisäiset ohjeet ovat ajanmukaiset (liite 1). Toimintayksikön esimies vastaa myös siitä, että toimintaketjut asiakkaiden omien varojen säilyttämisessä ovat sisäisen valvonnan kannalta aukottomat.

Asiakasvarojen tarkastus suoritetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa tai aina kun vastuuhenkilö vaihtuu.

Tarkastusvastuu on toimintayksikön esimiehellä tai hänen määräämällään yksikön vakinaiseen henkilöstöön kuuluvalla viran/tehtävän hoitajalla.

Tarkastuksesta on laadittava **tarkastuspöytäkirja** (liite 6). Pöytäkirjat säilytetään toimintayksikössä. Säilytysaika 10 vuotta.

ASIAKIRJOJEN LUOVUTUS

Potilaan/asiakkaan siirtyessä pois toimintayksiköstä, täytetään luettelo (liite 2) luovutetuista potilas-/asiakasvaroista ja muusta omaisuudesta ja otetaan potilaan/asiakkaan kuittaus.

Asiakasvarojen hoidon valvonnasta syntyvät asiakirjat (tilikortit, tositteet, tarkastuspöytäkirjat ja valtakirjat) säilytetään 10 vuotta tilikauden päättymisestä.

TIETOJEN ANTAMINEN POTILAALLE/ASIAKKAALLE JA HEIDÄN OMAISILLEN

Toimintayksiköiden tulee antaa riittävästi tietoa ja ohjausta hyvinvointipalveluiden potilaille/asiakkaille ja heidän omaisilleen asiakas- ja/tai käyttövarojen käytön hallinnan ja säilyttämisen menettelytavoista.

Potilaskutsuissa ja/tai toimintayksikön esitteissä tulee olla selkeät ohjeet hoidon tai palvelun maksamisen vaihtoehtoista ja potilaan/asiakkaan mukaan otettavien asiakasvarojen suuruudesta.

Tietoja potilaan/asiakkaan rahavaroista annetaan omaisille vain potilaan/asiakkaan suostumuksella tai jos omainen toimii edunvalvojana.

MUUT OHJEET HENKILÖKUNNALLE

Henkilökunnalta on ehdottomasti kielletty muiden kuin tavanomaisten pienten lahjojen (kukat, hedelmät, makeiset) vastaanottaminen potilailta/asiakkailta tai heidän omaisiltaan.