

KOTIHOIDON PALVELUSETELIN MENETTELYOHJE

Voimassa toistaiseksi

VAASAN KAUPUNKI

Sisälllys

1. Menettelyohjeen määritelmät	3
2. Asiakkaan asema	3
3. Palvelun tuottajan velvoitteet	4
3.2. Vähimmäispalvelutaso	5
3.3. Vakuutusturva	5
3.4. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen	5
3.5. Henkilökunta	6
3.6. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalaute	6
3.7. Tiedonanto kaupungille	6
3.8. Potilasasiakirjat	7
3.9. Markkinointi	8
3.10. Lainsäädäntö	8
3.11. Vaana-järjestelmän käyttö	8
3.12. Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan	8
3.13. Hyväksymisen peruuttaminen	8
4. Kaupungin velvoitteet	9
5. Verotus	9
6. Valvonta ja menettelyohjeen muuttaminen	10
7. Kotihoidon palveluseteli	10
8. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat	11
9. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	11
10. Palvelun sisältövaatimukset	12
11. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen	13
12. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	15
13. Palveluiden sallittu hinnoittelu	15

1. Menettelyohjeen määritelmät

Kaupungilla tarkoitetaan Vaasan kaupunkia. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palveluntuottaja.

Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalouksissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalouksien hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palvelun tuottajan välinen sopimus.

Tulosidonnaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 10 a - 10c §:ssä säädetyllä tavalla.

Omavastuusuudella tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

Menettelyohjeella tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Kunta velvoittaa palveluntuottajat jatkuvasti noudattamaan menettelyohjeen määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan ohjeen ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien kotihoidon tuottajaksi.

2. Asiakkaan asema

Mikäli asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin. Palveluseteliä ei voida myöntää, jos asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta

palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta tai asiakkaan hoito vaatii erityistä ammattitaitoa tai palveluverkoston hallintaa.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Kaupungin 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 palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot tai kaupunki voi käyttää verotietoja laskelmien pohjana. Asiakkaalle on annettava myös tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksestaan riippumatta hankkia. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa asiassa tarpeellinen selvitys.

Asiakkaan asemaan sovelletaan voimassa olevaa lainsäädäntöä mm. palvelusetelilakia, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnan alennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömydestään sopimuskumppanilleen eli palvelun tuottajalle.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle, joita ovat aluehallintovirastot sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kantelun tekemiseen.

3. Palveluntuottajan veloitteet

Palveluntuottaja on palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) tarkoitettu palvelun tuottaja. Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain (569/2009) 5 §:n mukaiset yleiset ehdot.

Vaasan kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset edellytykset täyttyvät. Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä.

3.1. Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palvelujen tuottajan tulee täyttää voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990) tai yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annettua lakia (922/2011). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Luvan saanut palvelujen tuottaja rekisteröidään yksityisten sosiaali- ja terveystieteiden antajien Ysteri-rekisteriin, jota AVI ylläpitää yhdessä Valviran kanssa. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle siinä kunnassa, jossa palvelun tuottaja antaa ko. palveluja.

3.2. Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteuttava asiakkaansa oikeuden laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Käytännössä kaupunki hyväksyy palvelun tason, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään. Palveluntuottaja sitoutuu kuvaamaan kaupungille, miten sen henkilöstö ylläpitää ammattitaitoaan.

3.3. Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain sekä terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain mukaiset vakuutukset. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kaupunki ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista. Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

3.4. Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen

Palveluntuottajalla on oltava internetsivut, joilta käy ilmi toimitilojen osoitetiedot, tarjottavat palvelut sekä tarjottavien palvelujen hintatiedot. Mikäli palveluun varataan tapaamis aika, on palvelun tuottajan informoitava asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Tarjottavien palvelujen

hintatiedot tulee toimittaa asiakkaalle hänen pyynnöstään myös kirjallisessa muodossa. Palveluntuottajan tulee olla tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana.

3.5. Henkilökunta

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan seuraavista asioista:

- Asiakkaalla on oikeus saada palvelua valintansa mukaan joko suomen tai ruotsin kielellä.
- Palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on oikeus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuin omasta toiminnastaan.

3.6. Asiakastyytyväisyys ja potilaspalautte

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä. Asiakas- ja hoitopalautteet tulee toimittaa kaupungille vuosittain tai pyynnöstä. Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kaupungille. Palveluyksikkö puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.

3.7. Tiedonanto kaupungille

Palveluntuottajan tulee vuosittain toimittaa kaupungille laadunseurantatiedonantot. Kaupunkia tulee myös informoida asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Palveluntuottajan tulee raportoida kaupungille palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit raportoidaan kuukausittain jälkikäteen laskutuksen yhteydessä. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan kotihoidossa vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tämän yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve. Myös palveluntuottajalla on velvollisuus välittömästi ilmoittaa kaupungin kotihoitoon, mikäli palveluseteliasiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma vaatii tarkistamista. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa palvelun tuottaja tulee ilmoittaa siitä viipymättä kaupungin kotihoitoon. Kaupunki ei korvaa palvelun tuottajan asiakkaalle tuottamia palveluja joita voimassa oleva palveluseteli ei kata.

Vaadittava raportointi ja valvonta:

- Asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja heti asiakkaaksi tulon jälkeen ja asiakas sekä omainen/läheinen ovat tietoisia kuka vastuuhoitaja on.
- Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan vähintään kerran (1) vuodessa ja aina asiakkaan hoidon tarpeen muuttuessa. Tässä yhteydessä arvioidaan myös kotihoidon palvelusetelitarve. Palvelun tuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä,

että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kelan hoitotuki, asumistuki). Raha-asioiden hoidosta vastaa asiakas itse tai hänen valtuuttamansa henkilö/edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.

- Kaupungin edellyttämät hoidon tason seurantatiedot.
- Kaupungin muut palvelun kehittämistä ja seuranta varten pyytämät tiedot.
- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kaupunkia 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.

3.8. Potilas- ja asiakasasiakirjat

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä potilas- ja asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa tai muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Palveluntuottajan tulee asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kaupungin asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palvelujen tuottajan tulee laatia asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat henkilötietolain, potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin kaupungin omassa toiminnassaan.

Terveydenhuollon lainsäädännöstä tulee vaatimus ylläpitää rekisteriä. Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakiin perustuva velvollisuus säilyttää potilasasiakirjoja. Tästä syystä terveydenhuollon ammattihenkilön tulee pitää rekisteriä ja säilyttää kopio jokaisesta kaupungille toimittamastaan asiakirjasta voidakseen esittää asiakirjat terveydenhuollon viranomaisille mahdollisten potilasvahinko- tai muiden valvonta-asioiden yhteydessä. Palveluntuottaja on velvollinen säilyttämään kaupungille toimitettujen asiakirjojen kopioita saman säilytysajan kuin mikä kaupungille on lainsäädännössä määritelty. Sama koskee käyttölokiteidostoja.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön kaupungille tai palveluntuottajalle. Kaupunki on viime kädessä se, joka ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

3.9. Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ilmoituksen tulee sisältää tiedot vastaanottoaikasta, -ajasta ja mahdollisuudesta ajanvaraukseen. Hainnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

3.10. Lainsäädäntö

Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia.

3.11. Vaana-järjestelmän käyttö

Palveluntuottaja laskuttaa kaupungin osuutta palvelusetelistä sähköisesti Vaana-järjestelmän kautta ja sitoutuu suorittamaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen palvelusetelin maksuliikennekorvauksen setelin arvosta Vaanalle. Palveluntuottaja sitoutuu myös noudattamaan kaupungin ja Vaanan antamat ohjeet laskutukseen ja järjestelmän käyttöön liittyen.

3.12. Osallistuminen laadunmittauksiin ja kehittämistoimintaan

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan kunnan osoittamiin palvelun laadun mittauksiin ja palvelujen kehittämistoimenpiteisiin. Palveluntuottaja osallistuu seudullisiin palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen. Kaupunki auditoi tarvittaessa. Jos kaupunki saa palautetta palveluntuottajan toiminnasta, voidaan toiminnan tarkastelu toteuttaa heti.

3.13. Hyväksymisen peruuttaminen

Kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos

a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta

b) palveluntuottaja ei noudata kaupungin menettelyohjeen ehtoja

c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan

d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

e) kaupunki lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja.

4. Kaupungin velvoitteet

Kaupunki:

- valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kaupungin tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottaja luettelosta, jos hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty tai palveluntuottaja pyytää hyväksymisen peruuttamista. Kaupunki pitää luetteloa hyväksymistään palvelujen tuottajista Vaana-järjestelmässä (www.palveluseteli.fi).
- valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kaupunki varmistaa, että palvelujen tuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset.
- selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvon, palveluntuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvän asiakasmaksun.
- informoi asiakasta siitä, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia. Kaupungin on varattava asiakkaalle tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja tarvittaessa antaa asiaa koskevaa selvitystä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka syntyvät setelillä palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kaupunki rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä.
- yhteistyössä palveluntuottajan kanssa varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustaa.
- palveluntuottajalle ei osoiteta asiakkaita kaupungin toimesta.

5. Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltuihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle ja ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa.

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

1. valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
2. sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

6. Valvonta ja menettelyohjeen muuttaminen

Kaupunki on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palvelun tuottajien tuottamien palvelujen tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palvelun tuottajien joukosta, mikäli menettelyohjeen määräyksiä ei noudateta. Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kaupunki ei ole sopimussuhteessa yksityiseen palvelun tuottajaan.

Kaupungin vastuhenkilö menettelyohjeen toteuttamisen ja ilmoitusten vastaanottajana on kotihoidon johtaja. Kaupungin yhteyshenkilö asiakkaisiin liittyvissä asioissa on palvelusetelin myöntävä kotipalveluohjaaja. Palveluntuottaja asettaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat vastuu- ja yhteyshenkilöinä.

Kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän menettelyohjeen ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Muutoksista ilmoitetaan palveluntuottajalle kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, tulee siitä ilmoittaa kirjallisesti kaupungille kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kaupungille ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palvelun tuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

7. Kotihoidon palveluseteli

Vaasan kaupungin kotihoidon palvelusetelin käyttö on määritelty sosiaali- ja terveyslautakunnassa 10.10.2005 § 114.

Mikäli asiakas täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi.

- Tilapäinen kotihoito, korkeintaan kolme viikkoa, voidaan myöntää palvelusetelillä asiakkaan kotiuttamistilanteessa tai kun avuntarve yllättäen lisääntyy. Tilapäisen palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille saman suuruinen.
- Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen sekä perhekoon mukaan. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti.
- Omaishoidontuen palveluseteli voidaan myöntää omaishoitajan lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi. Palveluseteleillä omaishoitaja turvaa vapaapäivien ajalle hoidettavalle

tarvittavan hoidon ja palvelun. Omaishoidon palvelusetelin arvo on tuloista riippumaton ja kaikille asiakkaille saman suuruinen.

8. Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja potilaat

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä sekä mahdollisimman itsenäistä selviytymistä kotona. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Asiakkaat ovat vanhuksia, vammaisia tai pitkäaikaissairaita, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Kotihoito sisältää sosiaalihuoltolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 9 §:n 1 kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon, jota annetaan täysi-ikäisille henkilöille ja perheille.

Kotihoitoon voidaan ottaa asiakas,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoiminnoissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus.
- joka tarvitsee sairauksiensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi terveyden- ja sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveystalveluita.
- joka on omaishoidon piirissä. Omaishoitaja tarvitsee tekemänsä hoitotyön ja oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa sekä käyttää lakisääteisiä vapaapäiviä.
- joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

1. Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kaupungin tulee ohjata hänet kaupungin 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).

9. Palvelun tuottajan 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 terveysalan koulutus (ohjeet liitteissä 1 ja 4). 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. Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta (laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Henkilöstöllä on oltava riittävä ruotsin ja suomen kielen taito.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme (3) työntekijää, palvelujen vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä työkokemus vastaavista tehtävistä.

Palvelutoiminnan tulee perustua hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017-2019 laatusuositukseen (STM:n julkaisut 2017:6, <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>).

10. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelusetelin myöntämispäätökseen liitetyn palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisista palveluista vähintään saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito tuottaa palvelun. Kaupungin kotihoidon palvelukuvaus on menettelyohjeen liitteenä. Kotihoito toteutetaan tavoitteena asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä huomioiden yksilölliset todelliset tarpeet ja toiveet.

Osa kotisairaanhoidon tehtävistä ei välttämättä vaadi sairaanhoitajan/terveydenhoitajan pätevyyttä, vaan tehtävät voi tietyillä edellytyksillä hoitaa lähihoitaja. Lääkitystä antavalla hoitohenkilöstöllä on myös oltava ajantasaiset tiedot ja koulutus. Palveluntuottajan on huolehdittava, että lähihoitajan ja sairaanhoitajan työnkuvat on tarkkaan määritelty. Ohjekirjan liitteenä on kaupungin lääkehoitosuunnitelma. Asiakkaan/potilaan hoidosta vastaa vastuulääkäri (Doctagon) tai avoterveydenhuollon lääkäri. Terveys- ja sairaanhoidon vastuu on palveluntuottajan sairaanhoitajalla/terveydenhoitajalla.

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

- Palveluntuottajan kotihoitopalvelujen arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).

- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuvaatimuksensa. Tuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. omavalvontasuunnitelman ja itseoikaisun toteutumisen.
- Palveluntuottaja on kuvannut käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti ja kuinka niistä tiedotetaan.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (THL Turvallinen lääkehoito 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
- Palveluntuottaja käyttää yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.
- Palveluntuottajalta edellytetään hoitotyöhön liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden kirjaamista tietojärjestelmäänsä sekä hoidon tason arviointijärjestelmän käyttöä. Lainsäädännön edellyttämän hoitotyön kirjaaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen kirjaaminen hoidon kannalta sekä tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaaminen arvioivalla ja kuvaavalla kirjaamistavalla, käyntiaikojen kirjaaminen, sisältäen HILMO-kirjaukset.
- Asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kaupungin kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämisessä.

11. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

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 tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun käynnin ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua aikaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty käynti katsotaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palvelun tuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan tilauksessa / yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa. Kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta 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 se tehdään kirjallisesti.

Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Palvelu tulee vastata niitä tietoja tai laatutasoa, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä palvelua markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt antamasta asiakkaalle tiedon, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä.

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (hoitajan 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 palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidättyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti ilmoittamalla siitä kirjallisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine kaupungille. Jos kaupunki hyväksyy vastineen, annettua palvelua vastaava palvelusetelin arvo suoritetaan palvelun tuottajalle.

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

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimionsa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kaupungille. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kaupungille palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottajan tulee raportoida puolivuositain tai pyynnöstä tarvittaessa useammin palvelusetelillä palvelua koskevista valituksista, muistutuksista, kanteluista, reklamaatioista ja hoitovahinkoilmoituksista. Selvityksestä tulee ilmetä tapahtuneeseen johtaneet syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet.

Erimielisyydet pyritään 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.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottajan tulee asiakkaan ja tuottajan välisessä sopimuksessa sopia asiakkaan avainten hallinnasta ja niiden katoamisesta aiheutuneista kustannuksista.

12. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä taikka hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 % osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palvelun tuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

13. Palveluiden sallittu hinnoittelu

Palvelusetelin arvo kotihoidon palveluissa on määritelty laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Setelin arvo perustuu vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (710/1982) 10 a 10 c §:ssä säädetyllä tavalla. Omaishoidontuen palvelusetelin arvo määräytyy Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen 10.10.2005 § 114.

Maksukäytäntö, laskutus:

- Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelun hinnasta ja sisällöstä, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, palvelun tuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuu merkitään asiakkaan sopimukseen.
- Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.
- Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.
- Palveluntuottaja laskuttaa annettujen ohjeiden mukaisesti jälkikäteen seuraavan kuukauden aikana Vaana-järjestelmän kautta kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi.
- Mikäli asiakas laiminlyö omavastuuosuuden maksamisen tai mikäli tuottaja irtisanoo sopimuksen välittömästi, tuottaja ilmoittaa tilanteesta päätöksen tehneelle viranhaltijalle.
- Palvelusetelillä tuotettava palvelu on Arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä.

Liite 1

Ohjeet tilapäisen työvoiman käytöstä

VALVIRAN MUKAAN OPISKELIJOITA VOI ANNETUIN EHDoin KÄYTTÄÄ
TILAPÄISESTI TYÖVOIMANA

Valvira on ohjeistanut ja ottanut kantaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden toimimiseen tilapäisesti opiskelemaansa alan työtehtävissä. Seuraavassa soveltuvin osin poimintoja Valviran ohjeista:

Laillistettuja ammattihenkilöitä ovat lääkäri, hammaslääkäri, proviisori, psykologi, puheterapeutti, ravitsemusterapeutti, farmaseutti, sairaanhoitaja, kätilö, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, laboratoriohoitaja, röntgenhoitaja, suuhygienisti, toimintaterapeutti, optikko ja hammasteknikko (17 nimikettä). Edellä mainittuja ammatteja saa harjoittaa vain ao. laillistettu ammattihenkilö. Suomessa tai ulkomailla em. alaa opiskeleva voi toimia tilapäisesti sen laillistetun terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, johon hän opiskelee sen jälkeen, kun hän on suorittanut hyväksytysti kaksi kolmasosaa kyseisen koulutuksen opinnoistaan.

Jokaiselle terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävässä toimivalle opiskelijalle on nimettävä kirjallisesti ohjaaja. Ohjaajan nimeää terveydenhuollon tai sosiaalihuollon toimintayksikkö. Ohjaajan on toimittava samassa toimintayksikössä kuin opiskelija. Ohjaajan on oltava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, joka on oikeutettu itsenäisesti harjoittamaan kyseistä ammattia. Ohjaajan on seurattava, ohjattava ja valvottava opiskelijan toimintaa ja puututtava viipymättä mahdollisesti ilmeneviin epäkohtiin sekä keskeytettävä toiminta, jos potilasturvallisuus vaarantuu.

Työnantajan velvollisuus ja vastuu on arvioida tapauskohtaisesti opiskelijan valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan on myös määriteltävä riittävän tarkasti opiskelijan tehtävät, vastuu, toiminnan rajat ja muut velvoitteet. Lisäksi työnantajan on varmistettava, että opinnot on suoritettu hyväksyttävästi. Vaikka opiskelijan rekrytointi tapahtuisi työvoimaa vuokraavan yrityksen kautta, terveydenhuollon toimintayksikön on itse arvioitava em. seikat. Työnantajan vastuulla on varmistaa opiskelijan edellytykset toimia tehtävässä.

Rajoitus: Opiskelija ei saa toimia tilapäisestikään missään edellä mainituissa terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä, jos hänen opintojensa aloittamisesta on kulunut yli kymmenen vuotta.

Nimikesuojatun ammattihenkilön ammattinimikkeitä ovat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen mukaan lähihoitaja (ja 12 muuta nimikettä).

Vuoden 2008 alusta voimaan tulleella asetusmuutoksella apuhoitaja, hammashoitaja, jalkojenhoitaja, kuntohoitaja, lastenhoitaja, lääkintävahtimestari-sairaankuljettaja, mielenterveyshoitaja, mielisairaanhoitaja ja perushoitaja nimikkeet poistettiin asetuksesta, koska kyseisiä koulutuksia ei enää järjestetä Suomessa. Edellä lueteltujen nimikkeiden mukaisen nimikesuojauksen saaneet katsotaan kuitenkin edelleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä

annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi ja heillä on oikeus käyttää ammattinimikettään. Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammateissa voivat toimia muutkin henkilöt tai kyseiseen ammattiin opiskelevat henkilöt. Näillä henkilöillä tulee olla hoitamaansa tehtävään riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää nimikesuojattua ammattinimikettä. Palkatessaan henkilön nimikesuojatun ammattihenkilön tehtäviin, työnantaja vastaa siitä, että valitulla henkilöllä on edellytykset toimia kyseisissä tehtävissä.

OPISKELIJOIDEN PALKKAMINEN TILAPÄISEKSI TYÖVOIMAKSI KOTIHOIDON PALVELUJEN TUOTTAMISESSA

Lainsäädännöllisesti ei ole esteitä sille, että sosiaali- tai terveydenhuollon opiskelijoita voisi palkata tilapäisesti suorittamaan ennalta määritettyjä ja sovittuja työtehtäviä. Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin sekä kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa määriteltyjen ehtojen mukaisesti:

- 1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän
 - a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä
 - b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi
 - c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk
- 2) työsuhteisiin palkattavat terveydenhuollon alan opiskelijat (mm. sairaanhoitaja ym.) täyttävät Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna ja opintojen alkamisesta ei ole kulunut yli kymmentä vuotta ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 3) työsuhteisiin palkattavat nimikesuojattujen alojen opiskelijat (mm. lähihoitaja ym.) voidaan palkata suorittamaan kodinhoidollisia hoivan tehtäviä, kun opinnoista on kaksi kolmasosaa suoritettuna ja työnantaja on tarkistanut opiskelijan antamat tiedot opintojen suorittamisesta ennen työsuhteen alkamista
- 4) lähihoitajataso opiskelijat eivät osallistu itsenäisesti kotisairaanhoidollisiin tehtäviin
- 5) työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjaajan
- 6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason
- 7) palveluntuottaja pyydettyä toimittaa listan työntekijöinä käyttämistään opiskelijoista, heidän työsuhteidensa pituudet ja määritetyt työtehtävät
- 8) edellä mainittua vähäisemmän opintojen määrän suorittaneet opiskelijat voidaan ottaa tilapäisesti suorittamaan palvelusopimuksessa määritettyjä kotihoidollisia tukitehtäviä, kun palveluntuottaja on arvioinut ko. henkilön kyvyt, soveltuvuuden, vastuullisuuden sekä asiakaslähtöisen työtteen riittäviksi.

Liite 2

Tiedote asiakkaille kotihoidon palvelusetelistä

Palveluseteli on tarkoitettu tilapäisen tai säännölliseen kotihoidon tarpeessa oleville vaasalaisille tai omaishoidontuen saajille. Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Kaupungin laatiman palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi kokonaan esim. siivous- ja asiointiapu. Palvelusetelillä kaupunki maksaa osan kotihoidon kustannuksista. Asiakkaalle jää maksettavaksi yrittäjän tuntiannon ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Esimerkki:

Matin palvelusetelin arvo on 20e/tunti arkisin. Yrittäjän tuntihinta on 36e/h arkisin. Matilla käydään kuukaudessa 22 tuntia kuukaudessa. Omavastuuosuudeksi tulee 16e x 22 tuntia = 352e. Loput kustannuksista jää kaupungin maksettavaksi.

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus valita itselle mieluisin palveluntuottaja. Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kunnan järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa. Asiakas ei voi vaatia palveluseteliä käyttöönsä. Palvelusetelin myöntämisestä vastaa kotipalveluohjaaja.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa kunta ja aluehallintoviranomainen. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kunnan palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot.

Kotihoidon asiakkaaksi hakeudutaan oman alueen kotihoidon kautta. Palvelusetelin käyttömahdollisuus on asiakkailla, jotka täyttävät nykyiset kotihoidon piiriin pääsyn kriteerit, jotka on todettu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin kotipalvelu- tai omaishoidonohjaajan kanssa.

Tilapäisen kotihoidon ja omaishoidontuen palvelusetelien arvo on saman suuruinen kaikille asiakkaille. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot ja kotitalouden koko sekä palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sisällytettyjen palvelutuntien määrä.

Valittuaan itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin yleiset sopimusehdot, laskutusehdot sekä palvelumaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan, tai palveluun tulee muita pidempikestoisia katkoksia.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että asiakkaan kustannusvastuu ilmenee sopimuksesta.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa kaupungilta saamansa palvelusetelin palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei voi saada kotitalousvähennystä. Palvelu on arvonlisäverotonta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi tehdä muistutuksen kunnalle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuusuuteen

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tieto siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät tuottajien omilta internet-sivuilta sekä Smartum-tietojärjestelmästä (www.palveluseteli.fi). Asiakas saa myös pyynnöstä kotihoidon ohjaajalta kirjallisen luettelon kaupungin hyväksytyistä palvelun tuottajista.

Liite 3

VAASAN KOTIHOIDON PALVELUKUVAUS

(Sotela 02.02.2016 § 12)

Kotihoidon palveluja toteutetaan asiakaslähtöisesti ja toimintakykyä edistävällä työotteella, joka tukee asiakkaiden itsenäistä selviytymistä, omatoimisuutta ja elämänhallintaa. Palvelutarpeen arvioinnissa lähtökohtana ovat asiakkaan omat päätökset elämänsä koskevista valinnoista. Alla on kuvattu hoivan, terveyden- ja sairaanhoidon, kodinhoidon sekä muiden palveluiden sisältö. Palveluun kuuluu myös asiakkaiden ohjaaminen elämänlaatua tukevien palvelujen piiriin kuten kulttuuri- ja virikepalvelut. Asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka määrittää asiakkaan palvelut. Vähäistä apua (esim. kerran viikossa) tarvitsevat asiakkaat pyritään ohjaamaan ensisijaisesti yksityisten palveluntuottajien piiriin, jos omaisten/läheisten apu ei ole saatavilla.

HOIVA

Kuntouttavalla ja toimintakykyä ylläpitävällä työotteella kotihoidon henkilökunta tukee asiakkaan omaa toimintakykyä ja omatoimista selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa. Tarvittaessa asiakkaita avustetaan niissä toiminnoissa, joihin heidän oma toimintakykynsä ei riitä.

Päivittäinen hygienian hoito

- Hygienianhoidossa ohjaaminen ja avustaminen
- Päivittäiset aamu- ja iltapesut (sisältää esim. alapesut, kasvojen, kainaloiden, käsien, nivusten, rinnanalusten pesut)
- Ihon talkkaaminen/rasvaaminen ja tarkkailu (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät)
- Hampaiden/tekohampaiden pesu
- WC-käynti/vaipanvaihto
- Parranajo
- Hiusten kampaaminen
- Kynsien leikkaaminen
- Stooman hoito
- Munuaispussin ja virtsapussin tyhjennys ja vaihto

Suihkuapu

- Peseytymisessä ohjaaminen/valvominen/avustaminen
- Suihkuapu kerran viikossa (poikkeuksena sairaanhoidolliset ja yksilölliset syyt/tarpeet)
- Muut suihkutuksen yhteydessä tehtävät toimet (esim. rasvaukset, kynsien leikkaus, parranajo, pukeutuminen)

Pukeutuminen

- Pukeutumisessa ja riisumisessa ohjaaminen ja avustaminen
- Päivävaatteiden/yövaatteiden pukeminen, riisuminen ja vaihtaminen
- Huolehtiminen asianmukaisesta ja puhtaasta vaatetuksesta
- Tukisukkien/sidosten laittaminen

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Häntä ohjataan myös riittävän ja ravitsevan ruoan saannissa sekä ruokavaliota koskevissa asioissa. Asiakkaan nesteytystä ja ravitsemustilaa tarkkaillaan (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ateriavälien tulee olla tasaiset. Jos asiakas itse ei pysty valmistamaan ruokaa, harkitaan seuraavia vaihtoehtoja:

- Ateriapalvelu (kunnan / yksityinen)
- Omaisten valmistama ruoka
- Valmiita einesruokia (omaiset huolehtivat tai tilataan kauppapalvelun kautta)
- Kauppapalvelun tilauksen tekemisessä avustetaan tarvittaessa. Mikäli kauppapalvelua ei ole saatavilla, hoitaja voi käydä asiakkaalle kaupassa.

Ruokailussa avustaminen

- Ruokailun valvominen/ohjaaminen
- Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys
- Syöttäminen, letkuruokinta
- Jälkien siistiminen ruokailun jälkeen

Kodin turvallisuus ja esteettömyys

- Turvallisuuteen liittyvissä asioissa neuvominen
- Esteettömän kulun varmistaminen
- Apuvälineistä neuvominen ja niiden hankinnassa avustaminen
- Apuvälineiden käyttäminen silloin kun se on asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuuden kannalta suositeltavaa (esim. nostolaite).
- Asunnon turvallisuuden tarkastaminen säännöllisin väliajoin (esim. matot, liedet, palohälyttimet), jos omaisten/läheisten apu ei ole käytettävissä.
- Muut turvajärjestelmät (esim. Gps-paikannin) harkinnan asiakkaan ja läheisten osuus huomioiden.

Henkinen ja fyysinen vireys

- Asiakkaan omatoimisuuteen kannustaminen
- Henkinen tukeminen kuuntelemalla ja olemalla läsnä
- Fyysisten ja psyykkisten huolien ja ongelmien huomioiminen ja seuraaminen

- Asiakkaan kanssa keskusteleminen sekä arjen asioissa ja ongelmatilanteissa tukeminen

TERVEYDEN- JA SAIRAANHOITO

Terveysten- ja sairaanhoito toteutetaan kotihoidon palvelu- ja hoitohoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään myös hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja organisaatiossa työskentelevien ammattiryhmien oikeudet osallistua hoitotyöhön. Vain lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat pyritään ensisijaisesti ohjaamaan apteekkien tarjoamien lääkkeenjako- ja palveluiden piiriin.

Lääkehoito ja -huolto

- Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta
- Lääkkeiden annospussien toimittaminen asiakkaalle
- Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen
- Lääkehoidon seuranta
- Yhteydenpito apteekkiin ja kotisairaanhoidon
- Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi
- Astmasuihkeiden antaminen/ottamisen valvonta
- Silmätippojen/geelin laittaminen
- Lääkelaastarin vaihto
- Lääkejako dosettiin
- Vatsantoimintaan liittyvä lääkitys

Sairaanhoidolliset tehtävät

- Diabeteshoito (verensokerin mittaus, insuliinin pistäminen)
- Katetrointi/Kestokatetrin vaihto
- Haavanhoito
- Spiran antaminen tarvittaessa
- Happirikastimen käyttö
- Letkuruokinta/ Nenämahaletkun laittaminen
- Trakeostomian hoito
- Akuutin avanteen hoito
- Cystofixin hoito
- Elintoimintojen mittaaminen ja tarkkailu mm.
- Turvotusten tarkkailu
- Verenpaineen mittaus ja seuranta

- Hengitys
- Ihon kunnon seuranta ja hoito
- Injektioiden anto sc/im (esim: Cohemin, Peratsin, Klexane)
- Näytteiden otto (verikokeet, INR, viljelyt ym.)
- Ompeleiden poisto
- Korvahuuhtelu
- Rokotukset
- Pyelostomiahuuhtelut
- Vatsadialyysi
- Imupotilaanhoito

Terveydentilan seuranta ja kirjaaminen

- Punnitseminen ja painon seuranta
- Mmse-, MNA-, GDS15- ja Rava-testien sekä arviointien tekeminen annettujen ohjeiden mukaisesti.
- Muistihäiriöisten ja mielenterveyskuntoutujien tarvitsema erityinen tuki ja ohjaus
- Jalkahoitajan tilaaminen asiakkaan pyynnöstä tai tarvittaessa

Asiakkaan/potilaan voinnin muutoksista tulee raportoida välittömästi kotisairaanhoidoa.

KODINHOITO

Kotipalvelun tehtäviin kuuluu kodin päivittäisen siisteyden ylläpito alla kuvatun listan mukaisesti. Siistimistä voidaan myöntää asiakkaalle, jolla on muutenkin päivittäiset hoiva-avut käytössä. Asiakas ohjataan ensisijaisesti käyttämään yksityisiä palveluntuottajien tarjoamia palveluita siivouksen järjestämiseksi, jos omaisten apu ei ole saatavilla. Pelkkää kodinhoitoa ei myönnetä.

Siistiminen

- Päivittäin tapahtuvaa siisteyden ylläpitämistä, kuten tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen/tahrojen pyyhintä ja roskien ulosvieminen.
- Tiskaus ja keittiön siistiminen
- WC:n siistiminen
- Vuoteen sijaus
- Imurointia myönnetään harkintaa käyttäen

Vaatehuolto

- Pyykkien laittaminen pesukoneeseen, kuivumaan ripustaminen ja kaappiin viikkaaminen.

- Pyykin pesulaan lähettäminen
- Vuodevaatteiden vaihto tarvittaessa

MUUT TEHTÄVÄT

Muiden tehtävien osalta kartoitetaan ensisijaisesti omaisten, läheisten, ystävien ja muiden tahojen mahdollisuudet olla asiakkaan tukena. Näitä tehtäviä ovat mm. ulkoilu, saattoavun antaminen, hankinnoista huolehtiminen, etuuksien hakeminen ja palvelujen tilaaminen.

Asiakkaiden lemmikkieläinten hoito- ja ulkoiluttaminen eivät sisälly kotihoidon tehtäviin.

Jos asiakas tarvitsee apua raha-asioiden hoitamiseen liittyvissä asioissa (pankkiasioinnit, käteisrahan nosto ym.) pyydetään omaisia huolehtimaan asiasta. Tarvittaessa haetaan asiakkaalle edunvalvoja.

Ensisijaisesti kotihoidossa ei ole tarkistuskäyntejä. Asiakkaalle ei myönnetä pelkästään asiointi- tai saattoapua.

Asiointi

- Hakemusten täyttäminen (esim. Kelan etuudet, kuljetuspalvelu jne.)
- Apuvälineiden tilaaminen
- Hoitotarvikkeiden ja vaippojen tilaaminen
- Postin hakeminen postilaatikosta
- Asiakkaan kanssa yhdessä asioiminen

Saattoapu

- Päivähoitoon/kerhoihin/vuorohoitoon lähettäminen ja niistä vastaanottaminen
- Terveyskeskuksen/sairaalaan/lääkäriin lähettäminen ja vastaanottaminen

Muu

- Polttopuiden kantaminen sisään, mikäli ei ole käytössä muita lämmitysvaihtoehtoja
- Veden sisään kantaminen

Liite 4

Terveyden- ja sairaanhoidon ohjeita**1. Lääkehoito**

Yksikön tulee laatia lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään kerran vuodessa.

VALVIRA/Valtakunnallinen opas lääkehoidon toteuttamisesta Sosiaali- ja terveydenhuollossa

http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammatinharjoittaminen/laakehoito/laakehoidon_toteuttaminen

Turvallinen lääkehoito - Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen Sosiaali- ja terveydenhuollossa

<http://www.julkari.fi/handle/10024/129969>

Lääkehoitosuunnitelmalomake Vaasan sairaanhoitopiirissä



Lääkehoitosuunnitelma tyhjä.docx

2. Tuotteet, hoitotarvikkeet ja instrumentit

- Tuotteet

Haavanhoito

Palveluntuottajan vastuulla on;

- Haavanhoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi voimassa olevan haavanhoito-ohjeen mukaan
- Hoitotarvikkeiden hankinta ja vienti potilaalle
- Hoitotarvikejakelu hoidetaan potilaan terveysasemalta
- Lähetteen kirjoittaa kotisairaanhoidon sairaanhoitaja.
- Instrumenttien hankinta ja huolto
- Suojavaatetus
- Seurantakontrollit
- Haavan paranemisprosessissa tapahtuvissa muutoksissa yhteys hoitavaan tahoon (esim. kotisairaanhoito, vastuulääkäri, Soster/VKS haavanhoitaja)
- Potilas itse kustantaa haavanpuhdistusaineet, voiteet ja haavan puudutusaineet.

Laboratoriokokeet

Palveluntuottajan vastuulla on;

- varmistaa, että potilaalla on laboratoriolähete kotisairaanhoidosta tai terveysasemalta
- hankinta ja hävitys, laboratorio näytteenottovälineistä mm. neulat, putket saa hakea Sepänkyläntien laboratoriosta
- Näytteiden kuljetus laboratorioon
- Lääkärin konsultointi vastauksista ja jatkohoidosta huolehtiminen

Kerta- ja kestopkatetrointi

Palveluntuottajan vastuulla on;

- Katetroinnin toteuttaminen, seuranta ja arviointi
- Yrittäjä hankkii lähetteen Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta
- Yrittäjä hankkii itse suojarustuksen
- Yrittäjä konsultoi tarvittaessa hoitavaa lääkäriä
- Kestokatetroinnissa potilas kustantaa puudutusgeelin, resepti hankinnasta vastaa yrittäjä

Stoomanhoito

Palveluntuottajan vastuulla on;

- Stoomahoidon toteuttaminen, seuranta ja arviointi
- Yrittäjä hankkii lähetteen Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta
- Yrittäjä hankkii itse suojarustuksen
- Yrittäjä konsultoi tarvittaessa hoitavaa lääkäriä tai VKS:n stoomahoitajaa

Marevanhoito ja INR-näyte

Palveluntuottajan vastuulla on;

- Marevanhoidon toteutus, seuranta ja arviointi
- Yrittäjä varmistaa, että potilaalla on voimassa oleva laboratoriolähete
- Näytteenottovälineiden hankinta ja hävitys
- Veenanäytteen otto

- INR arvon, Marevan annostuksen ja seuraavan näytteenottopäivän huolehtiminen omalta terveysasemalta
- Tarvittaessa Marevan lääkkeen jakaminen
- Lääkärin ohjeen mukaan tarvittaessa K-vitamiinin vieminen potilaalle kotiin

Hoitotarvikkeet, instrumentit

Hoitotarvikejakeluun kuuluvat tarvikkeet (katetrit – ja stoomatarvikkeet) yrittäjät hankkivat Ikäkeskuksen hoitotarvikejakelusta kaupungin normaalin käytännön mukaan

Haavanhoitotarvikkeet;

kotisairaanhoidon kirjoittaa lähetteen tarvikkeista yrittäjälle ja tuotteet haetaan potilaan omalta terveysasemalta (omavastuu 3 kk).

Palveluseteliryittäjä vastaa omista instrumenteista (hankinta, huolto) tai lainaavat vastaanotolta.

Riskijätteet huolehtii palveluntuottaja.

3. Kirjaaminen

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009.

Kunta on rekisterinpitäjä syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen osalta. Nämä asiakirjat ovat Sosiaali- ja terveyshuollon ja virastolla on arkistointivelvollisuus.

Potilaskertomukseen on kirjattava kaikki sairauden ja hoidon kulkua koskevat merkinnät.

4. Koulutukset, osaaminen

Viraston vaatimat koulutukset ovat yrityksille maksuttomia.

Koulutuksiin ilmoittaudutaan alla olevan linkin kautta, josta löytyy myös kirjautumisohjeet.

Soster koulutussuunnittelijaan otetaan yhteyttä ja ilmoitetaan sähköpostitiedot, jonka kautta ilmoitetaan tulevat koulutukset

seija.valivainio@vaasa.fi

http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Opetus_ja_koulutus/Vaasan_kaupungin_henkilostokoulutus_ulkopuolisille

Lääkehoidon osaamisen varmistaminen (esim. LOVE = lääkehoidon osaamisen verkossa)

- Palveluntuottajat hankkivat palvelun itse

- Lupatodistukset

- lääkärin tulee allekirjoittaa lupatodistukset (suoritettuna tentti, lääkelaskut sekä näytöt), yritykset hankkivat itse lääkärin, joka vastaa tehtävästä

Toimenpideoosaaminen

- Palveluntuottajan tulee varmistaa työntekijän toimenpideoosaaminen sairaanhoidollisissa toimenpiteissä
esim. lääkeruiskeen antaminen ihon alle (lh), kertakatetrointilupa (lh), rokottaminen (sh);
koulutus + näytöt;
nimikesuojatun (lh) näytön vastaanottaa kokenut laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sh/th),
näytöt ovat yksikkö/virastokohtaisia,
nimikesuojattu opiskelija (lh) ei toimi luvanvaraisissa tehtävissä

Laiteosaaminen

- Laki terveydenhuollon laitteista (§ 24) edellyttää, että ammattimaiset käyttäjät vastaavat mm. laitteiden turvallisesta, käyttöohjeiden mukaisesta käytöstä sekä käyttökoulutuksen riittävydestä. Hoitotyössä käytettäviä laitteita ovat Valviran mukaan esim. verenpainemittarit, INR-mittari, pyörätuolit/rollaattorit, nostolaitteet.

Litteenä esimerkkinä Vaasan Sosiaali- ja terveystoimessa käytettäviä lupatodistuksia ja laitepassi.

Lupatodistus; Lääkehoito/Nimikesuojattu



SKM_C55818061910
460.pdf

Lääkehoito/Laillistettu



Q Lupatodistus
Laillistettu terveyden

Lupatodistus; kertakatetrointi



SKM_C55818061910
450.pdf

Laitepassi



SKM_C55818061910
440.pdf

5. Vastuulääkäripalvelu kotihoidossa

Kotisairaanhoidon arvioi, siirtyykö potilas Doctagonin vastuulääkäripalveluun.

Ohjeet yrittäjille Doctagon palvelusta.



Palveluseteliyrittäjill
e yhteydenotot koti:



Info
Palveluseteliyrittäjill