

FÖRFARINGSANVISNING FÖR SERVICESEDLAR INOM HEMVÅRDEN

Ikraft tills vidare

VASA STAD

Innehåll

1. Definitioner i förfaringsanvisningen	3
2. Klientens ställning	3
3. Serviceproducentens skyldigheter.....	4
3.1 Förutsättningar i fråga om speciallagstiftningen som berör serviceproducenten.....	5
3.2. Miniminivå på service.....	5
3.3. Försäkringsskydd.....	5
3.4. Prisuppgifter och avbokande av en tid.....	5
3.5. Personal.....	6
3.6. Kundnöjdhet och patientrespons	6
3.7. Meddelande åt staden	6
3.8. Patient- och klientjournaler	7
3.9. Marknadsföring	8
3.10. Lagstiftningen	8
3.11. Användningen av Vaanasystemet	8
3.12. Deltagande i kvalitetsmätningar och utvecklingsverksamhet.....	8
3.13. Återkallande av godkännande	8
4. Stadens skyldigheter	9
5. Beskattning.....	9
6. Tillsyn och ändring av förfaringsanvisningarna.....	10
7. Servicesedel inom hemvården	10
8. Klienter och patienter inom servicesedelsystemet.....	11
9. Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal	12
10. Krav på serviceinnehållet	12
11. Avtalsvillkor för avtalet mellan serviceproducenten och klienten.....	13
12. Oberoende hos den som beviljar servicesedlar	15
13. Tillåten prissättning av tjänster.....	15

1. Definitioner i förfaringsanvisningen

Med staden avses Vasa stad. Med klient avses en klient enligt 3 § 1 punkten i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och en patient enligt 2 § 1 punkten i lagen om patientens ställning och rättigheter. Serviceproducenten är den serviceproducent inom servicesedelsystemet som enligt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om privat socialservice (603/1996) har hand om serviceproduktionen.

Med servicesedel avses den förbindelse den ordnande kommunens social- och hälsovårdsservice beviljat användaren för att täcka kostnaderna för den service serviceproducenter erbjuder upp till ett av kommunen på förhand fastställt värde. Servicesedeln är ett sätt att ordna de lagstadgade social- och hälsovårdstjänsterna inom en kommun. På grund av detta påverkas klientens ställning av samma speciallagstiftningar som den gör inom social- och hälsovårdsservice som ordnas på annat sätt. Användaren av servicesedeln har till skillnad från andra ordnandesätt rätt att välja den serviceproducent som önskas, bara de är godkända av kommunen. Lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) reglerar användningen av servicesedeln. Servicesedellagen tillämpas i användningen av servicesedlar inom den social- och hälsovårdsservice kommunen anordnar. Lagen tillämpas endast för att skaffa privat social- och hälsovårdsservice. Lagen kan således inte tillämpas för anskaffning av tjänster som produceras av den offentliga sektorn. I servicesedelsystemet kommer inte kommunen som avtalspart då serviceöverenskommelser görs, eftersom det är fråga om ett avtal som gäller mellan klienten i konsumentställning och serviceproducenten.

Med inkomstrelaterad servicesedel avses en servicesedel vars värde fastställs av kommunen enligt klientens kontinuerliga och regelbundna inkomster eller vars värde baserar sig på beaktande av inkomster enligt kapitel 3 i socialvårdslagen eller 10 a – 10 c § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Med självriskandel avses den andel av servicepriset för en tjänst en privat serviceproducent producerar som den av kommunen beviljade servicesedelns värde inte täcker och som återstår för klienten att betala.

Med förfaringsanvisning avses en handling med vilken kommunen ställer de krav om kriterier för godkännande av serviceproducent som avses i 5 § i servicesedellagen. Kommunen beskyldigar serviceproducenterna att kontinuerligt följa bestämmelserna i förfaringsanvisningen. En privat serviceproducent förbinder sig till att följa villkoren i anvisningen fr.o.m. det att serviceproducenten blir godkänd som en producent av hemvård som förverkligas genom servicesedlar.

2. Klientens ställning

Ifall klienten uppfyller grunderna för beviljande av hemvård, kan staden erbjuda en servicesedel åt denne för anskaffande av service. Klienten har rätt att neka att ta emot en erbjuden servicesedel,

varvid staden ska hänvisa denne till service som ordnas på annat sätt. En servicesedel kan inte beviljas ifall klienten, dennes anhöriga/närstående inte förmår ta ansvar för den service som produceras genom servicesedlar eller ifall vården av klienten kräver särskild yrkeskompetens eller administration av servicenätverk.

En klient som erhållit en servicesedel ingår avtal om serviceanskaffning med serviceproducenten. Ett sådant avtalsförhållande omfattas av bestämmelserna och rättsprinciperna inom konsumenträtt och avtalsrätt i enlighet med innehållet i avtalet. Bestämmelser om hur en tvist mellan klienten och serviceproducenten som gäller avtalet kan föras till konsumenttvistenämnden och finns i lagen om konsumenttvistenämnden.

Staden bör för klienten utreda dennes situation vid användande av servicesedeln, värdet på servicesedeln, priserna för serviceproducenternas tjänster, grunderna för hur självriskandelen fastställs och hur stora de uppskattas vara samt den klientavgift som fastställs enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.

Klienten bör för att kunna beviljas en servicesedel ge nödvändiga inkomstuppgifter eller också kan staden använda sig av skatteuppgifter som grund för kalkylerna. Klienten ska upplysas om varifrån och vilka uppgifter som kan inhämtas om honom eller henne oberoende av hans eller hennes samtycke. Ett tillfälle att bekanta sig med uppgifterna som skaffats från andra ställen samt en nödvändig utredning om ärendet bör reserveras för klienten.

I fråga om klientens ställning tillämpas bl.a. servicesedellagen, lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården samt lagen om patientens ställning och rättigheter. På serviceproduktion mot servicesedel tillämpas konsumentskyddslagen. En klient har rätt att vid en reklamation använda rättsmedel i enlighet med konsumenträtten. Påföljderna omfattar konsumentens rätt att hålla inne betalningen, avhjälpande av fel, prisavdrag och hävning av köpet samt skadestånd. En klient som använder servicesedel kan hänskjuta en tvist som gäller klientens avtalsförhållande till konsumenttvistenämnden. I händelse av reklamation ska konsumenten meddela sitt missnöje till sin avtalspart, dvs. till serviceproducenten.

Enligt patientlagen är patientens rättsskyddsmetoder en anmärkning åt den ansvariga chefen i en hälsovårdsenhet samt rätten att göra ett klagomål över vården eller det bemötande som fåtts i fråga om vården åt den myndighet som tillser hälso- och sjukvården vilka är regionförvaltningsverken och tillstånd- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira. Enligt socialvårdslagen har klienten rätt att göra en anmärkning om bemötande till ansvarspersonen för verksamhetsenheten inom socialvården eller till den ledande tjänsteinnehavaren inom socialvården. Klienten har även möjlighet att göra ett klagomål.

3. Serviceproducentens skyldigheter

Serviceproducenten är den serviceproducent inom servicesedelsystemet som enligt lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om privat socialservice (603/1996) har hand om

serviceproduktionen. Serviceproducenten förbinder sig till att uppfylla de allmänna villkoren i 5 § i servicesedellagen (569/2009).

Vasa stad har rätt att kräva att en serviceproducent lämnar in skriftliga intyg eller annan tillräcklig dokumentering över att de allmänna villkoren i denna punkt uppfylls. Serviceproducenten förbinder sig till att vara registrerad i skatteförvaltningens förskottsuppbörsregister.

3.1. Förutsättningar i fråga om speciallagstiftningen som berör serviceproducenten

Serviceproducenten bör uppfylla alla ikraftvarande förutsättningar inom speciallagstiftningen som berör producenten och dess verksamhet. I detta fall avses med speciallagstiftningen i synnerhet lagen om privat hälso- och sjukvård (152/1990) eller lagen om privat socialservice (922/2011). I fråga om den serviceproducerande enheten har det i det skede enheten upprättades kontrollerats att förutsättningarna uppfylls. Tillståndet att upprätta en enhet beviljas av det behöriga regionförvaltningsverket (AVI) eller Tillstånds- och tillsynsmyndigheten för social- och hälsovården Valvira. En serviceproducent som fått tillstånd registreras i Ysteriregistret över privata tillhandahållare av social- och hälsovårdsservice. Registret upprätthålls av AVI tillsammans med Valvira. Sådana serviceproducenter som inte idkar dygnet runt socialservice utför i stället för att söka om verksamhetstillstånd en anmälan om inledande av verksamhet från det organ som ansvarar för socialvården i den kommun där serviceproducenten ger ifrågavarande service.

3.2. Miniminivå på service

Den service serviceproducenten producerar bör konstant motsvara minst den nivå, som förutsätts av stadens verksamhet. Likaså bör serviceproducenten förverkliga en god hälso- och sjukvård samt socialservice som till kvaliteten motsvarar klientens rättigheter. I praktiken godkänner staden servicenivån då den väljer in serviceproducenten i servicesedelsystemet. Serviceproducenten förbinder sig att för staden beskriva hur dess personal upprätthåller sin yrkesskicklighet.

3.3. Försäkringsskydd

Serviceproducenten förbinder sig till att ta och hålla i kraft de ansvarsförsäkringar lagstiftningen kräver, såsom t.ex. försäkringar enligt patientskadlagen och lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården. Eventuella skador ersätts primärt med stöd av serviceproducentens försäkring och i sista hand ansvarar serviceproducenten för dessa i enlighet med skadeståndslagen. Staden ansvarar inte för skador som serviceproducentens service har orsakat mottagaren. Ifall servicen måste göras om eller klienten behöver annan service som berör på ett fel serviceproducenten förorsakat eller på grund av felaktigheter i utförandet av en åtgärd, ansvarar serviceproducenten för de kostnader som uppstår.

3.4. Prisuppgifter och avbokande av en tid

Serviceproducenten bör ha webbsidor, från vilka verksamhetsenheternas adressuppgifter, den service som erbjuds samt prisuppgifterna för den service som erbjuds framgår. Ifall det i servicen

bokas en mötestid, bör serviceproducenten informera den klient som använder personlig budget om att klienten själv i sin helhet bör ersätta de kostnader som uppstått, dock högst 50 % av åtgärdens helhetspris, ifall denne låter bli att göra en avbokning eller avbokar tiden för sen. Prisuppgifterna för de tjänster som erbjuds bör sändas till klienten på dennes begäran, även i skriftlig form. Serviceproducenten bör kunna nås per telefon under tjänstetid.

3.5. Personal

Serviceproducenten förbinder sig till att sköta om följande ärenden:

- Klienten har rätt att få service enligt sitt val antingen på finska eller svenska
- Serviceproducenten eller dennes ledarperson eller person som innehar representations-, beslutande- eller tillsyns rätt inte har gjort sig skyldig till brott eller dåd som framgår genom domstolsbeslut med laga kraft ur brottsregistret i sådana brott som avses i 80 § i lagen om offentlig upphandling och koncession eller annan lamslagning enligt det som avses i 81 § i ifrågavarande lag.

En godkänd serviceproducent har rätt att utse en ansvarig person som ansvarar för servicen. Serviceproducenten ansvarar för sina underleverantörers verksamhet i samma omfattning som för den egna verksamheten.

3.6. Kundnöjdhet och patientrespons

Serviceproducenten förbinder sig till att fungera så att kundnöjdheten är god. Klient- och vårdresponser ska sändas till staden årligen eller på begäran. Varje klientreklamation meddelas åt staden. Serviceenheten ingriper skriftligt till varje klientreklamation.

3.7. Meddelande åt staden

Serviceproducenten bör årligen sända staden en kvalitetsuppföljningsrapport. Staden bör även informeras om reklamationer och ersättningsanspråk klienter och patienter gör, om orsaker som föranlett reklamationerna och de åtgärder som vidtagits med anledning av dessa. Serviceproducenten bör åt staden rapportera om de allmänrättsliga klagomål och patientskadeanmälningar som berör vård producerad genom servicesedel och likaså samtliga lösningar som berör de nämnda.

De av hemvårdens servicetimmor som utförs med klientens servicesedlar rapporteras månatligen i efterskott i samband med faktureringen. Aktualiteten för service- och vårdplanen granskas och bedöms i hemvården minst en (1) gång per år och alltid då klientens vårdbehov ändras. I samband med detta bedöms även servicesedelbehovet inom hemvården. Även serviceproducenten har skyldighet att omedelbart meddela stadens hemvård, ifall servicesedelklientens service- och vårdplan kräver justering. Då klientens servicebehov ändras bör serviceproducenten utan dröjsmål meddela om detta till stadens hemvård. Staden ersätter inte serviceproducenten för service som producerats åt klienten som den ikraftvarande servicesedeln inte täcker.

Den rapportering och tillsyn som krävs:

- En ansvarig skötare har utnämnts åt klienten direkt efter att klientskap har inletts och klienten samt den anhörige/närstående är medvetna om vem den ansvariga skötaren är.
- Aktualiteten på service- och vårdplanen kontrolleras och bedöms minst en (1) gång om året och alltid då klientens vårdbehov ändras. I detta samband bedöms även servicesedelbehovet inom hemvården. Serviceproducenten ombesörjer med klientens ärendehanterare att klienten får de offentliga förmåner som hör till denne (t.ex. vård- och bostadsbidrag från FPA). För skötsel av pengaärenden ansvarar klienten själv eller också en av denne befullmäktigad person/intressebevakare. Vid behov ges klienten hjälp i skaffande av en intressebevakare.
- Uppföljningsdata staden förutsätter i fråga om vårdnivån.
- De övriga uppgifter staden begär för utveckling och uppföljning av servicen.
- Serviceproducenten bör på eget initiativ informera staden om väsentliga förändringar som sker i verksamheten. Ändringar som påverkar omständigheterna för serviceproduktion (t.ex. fördröjningar, hinder, avbrott) samt ändring av ansvarspersoner eller kontaktuppgifter bör skriftligt meddelas till ansvarspersonen i avtalet (även e-post godkänns) utan fördröjningar efter att ändringen upptäckts eller på annat sätt är sannolik.

3.8. Patient- och klientjournaler

Serviceproducenten uppgör i sitt servicesedelsystem patient- och klienthandlingar i samband med servicehändelsen. Serviceproducenten bör vara omsorgsfull vid behandlingen av data och exempelvis sköta om att sekretessbelagda uppgifter behandlas korrekt. Serviceproducenten bör behandla dokument såsom fastställs i personuppgiftslagen (523/1999) och lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007) samt EU:s allmänna dataskyddsförordning eller den övriga lagstiftningen som gäller social- och hälsovården.

Enligt personuppgiftslagen är staden den personuppgiftsansvariga för de patient- och klientdokument som uppstår i servicesedelservicen. Serviceproducenten ska vid hanteringen av handlingar iaktta det som föreskrivs om hanteringen av kommunala handlingar (lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999). Serviceproducenten bör uppgöra handlingar som innehåller klient- och patientdata enligt personuppgiftslagen, patientlagen, klientlagen inom socialvården på det sätt som krävs i stadens egen verksamhet.

Lagstiftningen om hälso- och sjukvården kräver att ett register upprätthålls. En fackman inom hälsovården har en i lagen baserad skyldighet att förvara patientjournalerna. På grund av detta bör den yrkesutbildade inom hälsovården föra register och förvara en kopia av varje handling som sänts till staden, för att kunna uppvisa handlingarna för hälsovårdsmyndigheterna i eventuella fall med patientskador eller andra tillsynsärenden. Serviceproducenten är skyldig att förvara kopior av handlingar som är sända till staden under samma förvaringstid som staden enligt lagen är tvungen att förvara dokumenten. Samma berör användarloggfiler.

Klienten kan framföra en insynbegäran eller begäran om korrigerings av fel till den personuppgiftsansvariga, dvs. staden eller serviceproducenten. Staden är i sista hand den som avgör begäran om insyn eller korrigerings. Eftersom det är fråga om myndighetshandlingar, beslutar staden som personuppgiftsansvarig alltid om överlåtande av uppgifterna. Bestämmelserna om

överlåtelse av handlingar och sekretess gällande dessa i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet tillämpas på handlingarna även när de innehas av serviceproducenten. Hanteringen av handlingar regleras även av lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007).

3.9. Marknadsföring

Serviceproducentens marknadsföring ska vara tillförlitlig och förenlig med god sed. Annonsen bör inkludera uppgifter om mottagningsplats, -tid och möjlighet till tidsbokning. Prisannonseringen ska ske jämförligt så att en klient som använder servicesedeln enkelt kan sluta sig till det totala priset på servicen och den andel som klienten själv ska betala.

3.10. Lagstiftningen

Serviceproducenten ska följa all lagstiftning och alla myndighetsföreskrifter och anvisningar som berör serviceproducenten och dennes verksamhet. Serviceproducenten förbinder sig till att följa den ikraftvarande arbetsavtalslagstiftningen och sektorns arbetsvillkorsavtal.

3.11. Användning av Vaanasystemet

Serviceproducenten fakturerar stadens andel av servicesedeln elektroniskt via Vaanasystemet och förbinder sig till att utföra Vaana Oy en betalningsrörelseersättning enligt den ikraftvarande prislistan för servicesedlar. Serviceproducenten förbinder sig även till att följa de av staden och Vaana givna anvisningarna för fakturering och systemanvändning.

3.12. Deltagande i kvalitetsmätningar och utvecklingsverksamhet

Serviceproducenten förbinder sig till att delta i de servicekvalitetsmätningar och serviceutvecklingsbehov staden hänvisar till. Serviceproducenten deltar i instrueringen för de regionala servicesedelärendena. Staden auditerar vid behov. Ifall staden får respons om serviceproducentens verksamhet, kan kontroll av verksamheten förverkligas direkt.

3.13. Återkallande av godkännande

Staden har rätt att återkalla godkännandet av en serviceproducent och radera serviceproducentens namn från listan över godkända serviceproducenter omedelbart och utan uppsägningstid ifall:

a) god vård- och servicepraxis inte följs

b) serviceproducenten inte följer stadens villkor i förfaringsanvisningarna

c) serviceproducenten har blivit betalningsoförmögen, inte kunnat sköta sina fakturor t.o.m. förfallodag, har inlett ackordförfarande, har satts i likvidation eller är i omedelbar fara att bli satt i likvidation

d) serviceproducenten eller någon i dess ledning tillhörande person har dömts som skyldig i brott som berör näringsverksamhet eller

e) staden upphör ordna servicen genom servicesedel eller ändrar på villkoren som ställs för användning av servicesedlar.

4. Stadens skyldigheter

Staden:

- väljer serviceproducenterna till servicesedelsystemet på det sätt som föreskrivs i lagen om servicesedlar. Staden bör återkalla godkännande av serviceproducenten och radera serviceproducenten från listan, ifall de förutsättningar som ställts för godkännande inte uppfylls eller ifall serviceproducenten ber om att godkännandet återkallas. Staden upprätthåller i Vaanasystemet (www.palveluseteli.fi) en förteckning över de serviceproducenter som godkänts.
- övervakar servicekvaliteten hos de serviceproducenter den godkänt förutom vid godkännandeförfarande i samband med serviceproduktion. Staden försäkras sig om att serviceproducenterna fyller de minimikrav som ställts på verksamheten.
- utreder för klienten dennes ställning vid användning av servicesedeln, värdet på servicesedeln, serviceproducenternas priser, grunderna för fastställande av självriskandelen och den uppskattade storleken på detta samt den klientavgift som fastställs för motsvarande service enligt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården.
- informerar klienten om var och hur uppgifter om klienten kan skaffas utan klientens samtycke. Staden bör reservera en tidpunkt åt klienten då denne kan bekanta sig med uppgifter som skaffats från andra ställen och vid behov ge utredningar i fråga om ärendet. Klient- och patientjournaler som uppstår då service förverkligas och ordnas genom servicesedlar är myndighetshandlingar. Även om serviceproducenten uppgör handlingarna i samband med servicehändelsen, är det staden som i egenskap av registerförare i sista hand ansvarar för hanteringen av handlingarna.
- ska i samarbete med serviceproducenten också försäkra sig om att de med avseende på ordnandet och genomförandet nödvändiga uppgifterna överförs från den ena parten till den andra under de olika servicefaserna. Detta möjliggör att varje patients och klients handlingar bildar en nödvändig kontinuerlig helhet i fråga om dennes vård eller omsorg, och på vilken lösningarna i fråga om vård och omsorg bör basera sig.
- hänvisar å sina egna vägar inga klienter till serviceproducenten.

5. Beskattning

Servicesedeln är en för mottagaren skattefri förmån. Skattefriheten förutsätter att servicesedeln tydligt beviljas för viss service, att den är personlig och inte kan överföras till en annan person och inte är pengar som direkt betalas åt klienten för det bruk klienten själv fastställer. Vid användningen av servicesedeln berättigar inte klientens självrisk till hushållsavdrag i inkomstbeskattningen.

Enligt 34 § i mervärdesskattelagen uppbärs skatt inte för försäljning av hälso- och sjukvårdsservice. Med hälso- och sjukvårdstjänster avses åtgärder för att bestämma en människas hälsotillstånd samt

funktions- och arbetsförmåga eller för att återställa eller upprätthålla hennes hälsa samt funktions- och arbetsförmåga, om det är fråga om:

1. vård vid en verksamhetsenhet för hälso- och sjukvård som upprätthålls av staten eller kommunen eller vård som avses i lagen om privat hälso- och sjukvård; eller
2. vård som ges av en sådan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården som bedriver sin verksamhet med stöd av lagstadgad rätt eller som enligt lag är registrerad.

Enligt 37 § i mervärdesskattelagen betalas inte skatt på försäljning av tjänster och varor i form av socialvård. Med socialvård avses verksamhet som bedrivs av staten eller kommunen samt verksamhet som bedrivs av någon annan producent av socialvårdstjänster under övervakning av socialmyndigheterna, då verksamheten har som syfte att sörja för vården om barn och ungdomar, barndagvården, äldreomsorgen, omsorgen om utvecklingsstörda, andra tjänster och stödåtgärder för handikappade, missbrukarvården samt annan motsvarande verksamhet.

6. Tillsyn och ändring av förfaringsanvisningarna

Staden är enligt servicesedellagen skyldig att hålla tillsyn över de privata serviceproducenter den godkänt i fråga om servicenivå och därtill radera serviceproducenten från de godkända serviceproducenterna, ifall bestämmelserna i förfaringsanvisningen inte följs. Då klienten använder servicesedeln är staden inte i avtalsförhållande med den privata serviceproducenten.

Chefen för hemvården fungerar som stadens ansvarsperson för att förverkliga förfaringsanvisningarna och även som mottagare av meddelanden och anmälningar. Stadens kontaktperson i ärenden som berör klienter är den hemservicehandledare som beviljar servicesedeln. Serviceproducenten utnämner till namn eller per position den eller de personer som fungerar som ansvars- och kontaktpersoner.

Staden har rätt att ändra på bestämmelserna i denna förfaringsanvisning samt dess bilagor. Ändringar meddelas skriftligen åt serviceproducenten omedelbart efter att ändringsbeslut har fattats. Om serviceproducenten inte vill binda sig till de ändrade reglerna, ska denne skriftligen meddela staden om detta inom sextio (60) dagar efter det att ändringsanmälan har sänts. Om ovan nämnda anmälan inte lämnas in till staden, förbinder sig serviceproducenten att följa de ändrade villkoren från och med det i ändringsanmälan angivna datumet.

7. Servicesedel inom hemvården

Användningen av servicesedeln inom hemvården i Vasa stad har fastställts i social- och hälsovårdsnämnden 10.10.2005 § 114.

Ifall klienten uppfyller grunderna för beviljande av hemvård, kan staden erbjuda en servicesedel för anskaffande av service. Tillfällig hemvård, högst tre veckor, kan beviljas med servicesedel i det

skede hemförlovningen sker eller då hjälpbehovet överraskningsvis ökar. Värdet på en tillfällig servicesedel är oberoende av inkomster och av samma storlek för alla klienter.

- Inledande av hemvård som ordnas genom servicesedel förutsätter att stadens hemvård har utfört en bedömning av klientens vård- och servicebehov, uppgjort en service- och vårdplan samt fastställt servicens innehåll och mängd. Värdet på servicesedeln är inkomstbunden och fastställs enligt de av kommunen fastställda kontinuerliga och regelbundna inkomsterna för klienten samt på familjestorleken. Servicesedeln beviljas inte retroaktivt.
- En servicesedel för stöd för närståendevård kan beviljas för att ordna i lagen stadgad ledighet för närståendevårdaren. Genom servicesedeln tryggar närståendevårdaren den vård och service den vårdade behöver under den tid vårdaren är ledig. Värdet på servicesedeln inom närståendevården är oberoende av inkomster och av samma storlek för alla klienter.

8. Klienter och patienter inom servicesedelsystemet

Hemvårdens mål är att stöda klientens välbefinnande och funktionsförmåga samt att fungera i hemmet så självständigt som möjligt. Anhöriga och närstående stöds i att delta i vården och omsorgen. Klienterna är seniorer, personer med funktionsnedsättningar eller långtidssjukdomar, vars funktionsförmåga antingen temporärt eller bestående är nedsatt så pass mycket att de behöver utomstående hjälp för att kunna bo hemma. Hemvården inkluderar den hemservice som avses i 20 § och 21 § i socialvårdslagen och 9 § 1 momentet i socialvårdsförordningen samt den hemsjukvård som ges åt fullvuxna personer och familjer enligt i 13 § 1 momentet i folkhälsolagen.

Till hemvården går det att ta en klient,

- vars funktionsförmåga tydligt är nedsatt. Klienten behöver hjälp i de dagliga grundläggande funktionerna, som är måltider, tvättande, wc-besök, på- och avklädning samt annan grundvård och förverkligande av medicinering.
- som på grund av sina sjukdomar eller sin nedsatta funktionsförmåga behöver hälso- och sjukvård och inte förmår använda hälsovårdsservice utanför hemmet.
- som omfattas av närståendevård. Närståendevårdaren behöver hemvård som stöd för sitt vårdarbete och sin egen ork och använder sina lagstiftade ledigheter.
- som varit i sjukhusvård och vars förutsättningar att klara sig hemma har utretts i vårdförhandlingar före hemförlovning.

Följande situationer hindrar att servicesedel beviljas åt klienten:

1. Klienten önskar neka erbjudandet om servicesedel. I detta fall bör staden hänvisa klienten till service som staden ordnar på annat sätt. (6 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009)
2. Klienten eller dennes anhöriga/närstående inte förmår ta ansvar för den service som produceras genom servicesedel.
3. Klienten inte uppfyller de servicebehov som krävs för användning av servicesedel (6 § i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården 569/2009 och 7 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2008).

9. Behörighetsvillkor för serviceproducentens personal

Av hemvårdens personal förutsätts rätt att utöva yrket som hälsovårdare eller sjukskötare enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) eller rätten att använda beteckningarna närvårdare, primärskötare eller hjälpskötare enligt förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (608/2005) eller att använda titeln närvårdare enligt lagen om behörighetsvillkoren för yrkesutbildad personal inom socialvården (272/2005) eller andra motsvarande behörigheter enligt övergångsbestämmelserna i nämnda lag. Vikarier bör ha en tillräcklig utbildning inom social- och/eller hälsovårdsbranschen (anvisningar i bilagorna 1 och 4). För personer som utför sjukvårdsliga åtgärder som fastställs i service- och vårdplanen förutsätts rätt att utöva hälsovårdar- eller sjukskötaryrket enligt lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (339/1993 med ändringar). Personalens kompetens bör vara på den nivå klientens vårdbehov förutsätter och personalen förbinder sig till samarbete med klientens anhöriga/närstående. Verksamhetsenheten ska sköta om att yrkesskickligheten bland personalen bibehålls och utvecklas samt att tillräcklig fortbildning ges (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994). Personalen bör ha tillräckliga färdigheter i finska och svenska.

Ifall serviceproducenter har fler än tre anställda i arbetsförhållande, bör ansvarspersonen för servicen ha högskoleexamen inom social- och/eller hälsovårdsbranschen eller motsvarande examen, tillräckliga ledarskapsfärdigheter samt arbetserfarenhet från motsvarande uppgifter.

Serviceverksamheten bör basera sig på att trygga åldrandet och att förbättra servicen till kvalitetsrekommendationerna 2017 – 2019 (SHM:s publikationer 2017:6 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80132>).

10. Krav på serviceinnehållet

Serviceproducenten bör ombesörja att service som ges enligt den till det beviljande beslutet bifogade service- och vårdplanen ges med samma innehåll och i samma omfattning som stadens egen hemvård producerar servicen. Servicebeskrivningen för stadens hemvård finns som bilaga till förfaringsanvisningen. Hemvården förverkligas med målet att upprätthålla klientens egna resurser och funktionsförmåga och därtill beakta de verkliga individuella behoven och önskemålen.

En del av hemsjukvårdens uppgifter kräver nödvändigtvis inte sjukskötare-/hälsovårdarbehörighet, utan uppgifterna kan under vissa förutsättningar skötas av en närvårdare. Den vårdpersonal som ger mediciner bör även ha aktuella uppgifter och aktuell utbildning. Serviceproducenten bör ombesörja att närvårdarens och sjukskötarens arbetsbeskrivningar är noggrant definierade. Stadens läkemedelsplan finns som bilaga till anvisningen. Ansvarsläkaren (Doctagon) eller en läkare inom öppenhälsovården ansvarar för vården av klienten/patienten. Hälso- och sjukvårdsansvaret ligger hos serviceproducentens sjukskötare/hälsovårdare.

Verksamhetsenhetens uppgift är att sköta om att klientens självbestämmanderätt bibehålls, om rättvisa och gott bemötande samt om att garantera individualitet och säkerhet. Serviceproducenten bör sköta om att de individuella behoven hos alla klienter beaktas och att man svarar på dessa.

- Vårdningarna och verksamhetsprinciperna i serviceproducentens hemvårdsservice har definierats. Ansvar och befogenheter har definierats skriftligt (uppgiftsbeskrivningar).
- Serviceproducenten har definierat och dokumenterat sina kvalitetskrav och sina centrala kvalitetsmål. Producenten har en långsiktig verksamhetsplan, inkluderande en egenkontrollplan samt förverkligande av självrättelse.
- Serviceproducenten har beskrivit behandlingsprocessen, hur riskerna och de kritiska arbetsskedena samt farosituationerna förebyggande känns igen samt hur det informeras och meddelas om dessa.
- Serviceproducenten har en skriftlig läkemedelsbehandlingsplan (THL Trygg läkemedelsbehandling 2015: 14) och en utnämnd ansvarig person för läkemedelsbehandlingen.
- Serviceproducenten använder allmänt godkända rekommendationer, såsom gängse vård och THL:s rekommendationer och därtill även Sjukskötarens handbok.
- Av serviceproducenten förutsätts att denne bokför klientdata och arbetsutföranden som berör vårdarbetet till sitt datasystem och att denne använder ett bedömningssystem för vårdnivån. Bokföring av det vårdarbete lagstiftningen förutsätter, bokföring av helhetstillståndet för klienten med tanke på vården samt bokföring av de utföranden som ingår i det utförda arbetet bokförs på ett bedömande och beskrivande sätt, besökstiderna antecknas och HILMO-registreringar inkluderas.
- Uppföljning av klientens servicebehov och samarbete med staden vid uppdatering av service- och vårdplanen.

11. Avtalsvillkor för avtalet mellan serviceproducenten och klienten

Serviceproducenten kan ensidigt avboka ett överenskommet servicebesök senast sju (7) dagar före den överenskomna tidpunkten för serviceproduktion. I andra fall meddelar serviceproducenten om hinder att förverkliga service åt kunden genast, då serviceproducenten har informationen i sin kännedom och kommer överens om ersättande hjälp med klienten. Klienten kan avboka ett överenskommet besök utan debitering genom att meddela detta åt serviceproducenten 24 timmar före det överenskomna besöket. Ett senare avbokat eller icke-avbokat servicebesök anses ha förverkligats. Som avbokning av service anses inga mindre eller av klienten och serviceproducenten tillsammans överenskomna ändringar i fråga om plats och tidtabell för serviceförverkligande räcka till. Om tidtabellsramarna för förverkligande av servicen görs en överenskommelse i beställningen / det individuella serviceavtalet. Servicen är fördröjd, ifall servicen inte förverkligas inom den överenskomna tidtabellen. Staden ansvarar inte för kostnader som uppstått för en servicehändelse som avbokats.

Serviceavtal kan ingås så att det berör enskild service av engångskaraktär, på viss tid eller högst under den tid som servicesedeln kommunen beviljat klienten är i kraft. Ett engångsserviceavtal upphör utan uppsägning efter att servicen förverkligats. Visstidsavtal går ut utan uppsägning under

den avslutningsdag som antecknats i avtalet eller också kan det sägas upp av bägge parter. Uppsägningstiden är två (2) veckor och uppsägningen sker skriftligt.

Bevisbördan om att servicen utförts yrkesskickligt och omsorgsfullt innehas av serviceproducenten. Servicen bör motsvara de uppgifter eller den kvalitet som serviceproducenten givit i fråga om innehållet i servicen då servicen marknadsförts eller på annat sätt före ingående av avtal gett sken om och som kan antas ha påverkat klientens beslutsfattande. I servicen finns fel, ifall serviceproducenten har lamslagit att ge klienten information, som denne borde vara medveten om.

Serviceproducenten har rätt att på egen bekostnad korrigera felet i servicen och de skador som uppstått p.g.a. fördröjning (skötarens försening), ifall producenten direkt då klienten anmäler om fel/fördröjning erbjuder sig att göra detta och att klienten går med på detta (t.ex. förverkligande av personlig assistens under en viss tidpunkt på producentens egen bekostnad). Ifall om fel och fördröjning har klienten alltid rätt att kräva att serviceproducenten uppfyller avtalet. Ifall felet eller fördröjningen inte kan korrigeras eller detta inte utförs inom skälig tid från att klienten meddelat om fel eller fördröjning, har klienten rätt att få compensation eller också kan klienten ha en annan serviceproducent att utföra den service som förblivit ogjord på bekostnad av den serviceproducent som brutit mot avtalet.

I fall av fel eller fördröjning som uppstått i servicen har klienten rätt att avhålla sig från att godkänna serviceproducentens serviceutförande till de delar som servicen inte utförts på ändamålsenligt sätt genom att skriftligen meddela om detta. Serviceproducenten har en möjlighet att ge staden ett svaromål. Ifall staden godkänner svaromålet, utförs service motsvarande servicesedelns värde åt serviceproducenten.

Klienten får häva avtalet utan uppsägningstid på grund av producentens fel eller fördröjning, ifall avtalsbrottet är väsentligt. Ett väsentligt brott är t.ex. ifall skötaren inte kommer till sin arbetsplats och serviceproducenten inte meddelar kunden om detta eller omedelbart ordnar ersättande hjälp; skötaren väsentligt lamslår förverkligande av den överenskomna hjälpen eller är berusad på arbetsplatsen, bryter mot säkerhetsbestämmelserna, begår ett brott vid utförande av servicen eller ifall avtalsbrotten är återkommande.

Klienten har rätt till ersättning för direkt skada, som denne genomlider p.g.a. fördröjning eller fel. Serviceproducenten är inte ansvarig för skador som fördröjning förorsakat ifall fördröjningen beror på hinder som är utanför producentens påverkningsmöjligheter. Klienten har rätt till ersättning för direkta skador som förorsakats av fördröjning eller fel i servicen enbart i de fallen att fördröjningen eller felet beror på slarv eller nonchalans från serviceproducenten. Klienten är alltid skyldig att agera så att de skador som fördröjningen eller felet förorsakar p.g.a. klientens agerande eller lamslagning inte ökar eller växer.

Klienten bör meddela serviceproducenten om servicefördröjningar eller upptäckta fel inom en skälig tid från att hen upptäckte felet eller fördröjningen. Reklamationer som berör serviceproducentens service bör framföras direkt åt serviceproducenten och reklamationerna sänds även för kännedom till staden. Klienten får utan hinder av ovanstående hänvisa till fel eller fördröjning i servicen, ifall

serviceproducenten förfarit ytterst slarvigt eller mot tro och heder samt på ovärdigt sätt. Serviceproducenten bör svara på reklamationen inom tre (3)? vardagar från att reklamationen mottagits. Klienten kan ge serviceproducenten och staden respons över servicekvaliteten och andra faktorer som berör servicen. Responsen används vid utvärderingen av serviceproducentens verksamhetskvalitet och -ändamålsenlighet. Responsen bör på klientens begäran besvaras inom sju (7) vardagar från att responsen tagits emot.

Serviceproducenten bör varje halvår eller på begäran oftare rapportera om klagomål, anmärkningar, reklamationer och de patientskadeanmälningar som berör service genom servicesedlar. Ur utredningen bör framgå de orsaker som lett till det skedda samt de åtgärder som vidtagits till följd av dessa.

Det strävas till att meningsskiljaktigheter i första hand blir lösta genom förhandlingar mellan parterna. I tvistemål används i konsumenttvistenämnden tidigare bildad praxis för lösningar. Ifall meningsskiljaktigheterna inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna kan klienten föra ärendet till konsumenttvistenämnden för behandling. Ifall meningsskiljaktigheterna blir lösta i domstol, kan talan även väckas i den allmänna underrätten i klientens hemort.

De anställda hos serviceproducenten och dennes underleverantörer lyder under sekretess och tystnadsplikt i ärenden som berör klienterna. Dessa är i kraft även efter att avtalet har gått ut. Serviceproducenten är skyldig att beakta bestämmelserna som gäller sekretess och tystnadsplikt då avtal med underleverantörer ingås. Serviceproducenten bör i avtalet mellan klienten och producenten komma överens om förvaltningen av klientens nycklar och för de kostnader som uppstår ifall dessa försvinner.

12. Oberoende hos den som beviljar servicesedlar

En person som fattat beslut om beviljandet av servicesedlar kan inte ansvara för vården eller socialservicen eller inneha en administrativ förtroendeställning hos serviceproducenten. En person som har beviljat en servicesedel får inte heller ha ett betydande innehav eller utöva betydande bestämmanderätt i serviceproducentens organisation eller i en sammanslutning som hör till samma koncern som serviceproducenten (över 10 % av aktierna, andelarna eller rösträtten). Ägarbegränsningen gäller inte en serviceproducent vars aktier köps och säljs på aktiebörsen.

13. Tillåten prissättning av tjänster

Värdet på servicesedeln inom hemvårdsservice har fastställts i lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009). Sedelns värde baserar sig minst på det som stiftas i 10 a 10 c § i lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården (710/1982). Servicesedelns värde inom stödet för närståendevård baserar sig på beslut från Vasa stads social- och hälsovårdsnämnd 10.10.2005 § 114.

Betalningspraxis, fakturering:

- Serviceproducenten ingår med klienten eller dennes legala representant ett avtal om servicepris och –innehåll, där det separeras vilken service ingår i servicesedeln samt vilka serviceproducentens och klientens ansvar och skyldigheter är. Klientens självrisk antecknas i klientens avtal.
- Serviceproducenten kan fakturera klienten för det värde som överskrider sedelns värde.
- Staden beslutar om värdet på servicesedeln och förändringar av detta.
- Serviceproducenten fakturerar staden genom Vaanasystemet i efterskott enligt givna anvisningar under den påföljande månaden för den service som givits klienten enligt servicesedelbeslutet. Faktureringsperioden är en månad.
- Ifall klienten lamslår betalning av sin självfinansieringsandel eller ifall producenten säger upp avtalet omedelbart, meddelar producenten beslutet om situationen till den tjänsteman som fattat beslutet.
- Service som produceras med servicesedel är skattefri försäljning av hälso- och sjukvårdsservice enligt 130 a § i mervärdesskattelagen.

Bilaga 1

Anvisningar för användning av tillfällig arbetskraft

ENLIGT VALVIRA KAN STUDERANDE MED GIVNA VILLKOR TILLFÄLLIGT ANVÄNDAS SOM ARBETSKRAFT

Valvira har anvisat och tagit ställning till att studerande inom social- och hälsovårdsbranschen tillfälligt fungerar i arbetsuppgifter inom den bransch som studeras. I följande framgår lämpliga utdrag ur Valviras anvisningar:

Legitimerade yrkesutbildade personer är läkare, tandläkare, provisor, psykolog, talterapeut, näringsterapeut, farmaceut, sjukskötare, barnmorska, hälsovårdare, fysioterapeut, laboratorieskötare, röntgenskötare, munhygienist, ergoterapeut, optiker och tandtekniker (17 titlar). Ovan nämnda yrken får endast utövas av ifrågavarande legitimerade yrkesutbildade personer. I Finland eller utomlands kan en studerande inom nämnda bransch fungera tillfälligt i uppgifter för en inom yrket utbildad fackmans uppgifter, till vilken den studerande studerar, efter att den studerande godkänt utfört två tredjedelar av sina studier inom ifrågavarande utbildning.

För varje studerande som verkar i en yrkesmans uppgifter inom hälso- och sjukvården bör det skriftligt utnämnas en handledare. Handledaren utnämns av en verksamhetsenhet inom hälso- och sjukvården eller socialvården. Handledaren bör fungera i samma verksamhetsenhet som den studerande. Handledaren bör vara en legitimerad yrkesutövande person inom hälso- och sjukvården, som är berättigad att självständigt utöva ifrågavarande yrke. Handledaren bör uppfölja, handleda och övervaka den studerandes verksamhet och omedelbart ingripa i eventuella olägenheter som framgår samt avbryta verksamheten ifall patientsäkerheten förutsätts för fara.

Arbetsgivarens skyldighet och ansvar är att från fall till fall bedöma den studerandes färdigheter och hurudana uppgifter den studerande har tillräckliga färdigheter till att sköta. Arbetsgivaren bör även tillräckligt noggrant fastställa den studerandes uppgifter, ansvar, begränsningar i arbetet och andra eventuella skyldigheter. Därtill bör arbetsgivaren försäkra sig om att studierna utförts godkänt. Trots att rekryteringen av en studerande skulle ske genom ett företag som hyr ut arbetskraft, bör verksamhetsenheten inom hälso- och sjukvården själv bedöma ovan nämnda faktorer. Det ligger på arbetsgivarens ansvar att försäkra studerandens förutsättningar att fungera i uppgifterna.

Begränsning: Den studerande får inte ens tillfälligt fungera i någon av de ovan nämnda yrkesutbildade personernas uppgifter, ifall det gått över tio år sedan den studerande inledde sina studier.

Yrkesbeteckningar som lyder under skyddade yrkesbeteckningar för yrkesutbildade personer är enligt förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården närvårdare (och 12 andra beteckningar).

Enligt den förordningsändring som trädde i kraft från början av år 2008 har följande beteckningar raderats från förordningen: hjälpskötare, tandskötare, fotvårdare, konditionsskötare, barnskötare, medikalvaktmästare-ambulansförare, mentalvårdare, sinnessjukvårdare och primärskötare eftersom ifrågavarande utbildningar inte längre utförs i Finland. De som fått beteckningsskyddade titlar enligt de nämnda titlarna anses dock fortfarande vara yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården på det sätt som avses i lagen och förordningen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården och de har rätten att använda sina yrkesbeteckningar. Även andra personer eller personer som studerar till ifrågavarande yrke kan fungera i yrken för yrkesutbildade personer med skyddad beteckning. Dessa personer bör dock ha en tillräcklig utbildning, erfarenhet och yrkesskicklighet för att sköta uppgiften. De har dock inte rätt att använda skyddad yrkesbeteckning. Då en person anställs i uppgifter som ska skötas av en yrkesutbildad person med skyddad beteckning ansvarar arbetsgivaren för att den till uppgiften valda personen har förutsättningarna att fungera i ifrågavarande uppgifter.

ANSTÄLLANDE AV STUDERANDE SOM TILLFÄLLIG ARBETSKRAFT INOM PRODUKTION AV HEMVÅRDSSERVICE

Lagstiftningsmässigt finns inga hinder till att studerande inom social- och hälsovården inte skulle kunna anställas tillfälligt till att utföra på förhand fastställda och överenskomna arbetsuppgifter. Inom serviceproduktionen kan studerande användas i tillfälliga arbetsförhållanden enligt följande spelregler samt enligt de villkor som fastställts i läkemedelsbehandlingsplanen inom hemvården:

- 1) Den studerande kan tillfälligt avlönas temporärt till överenskomna och på förhand fastställda arbetsuppgifter, då denne
 - a. tydligt vikarierar en ordinarieanställd person
 - b. avlöningen är nödvändig för att klara av tillfälliga rushtoppar i arbete och då för att säkra hemvårdsservicen för klienterna
 - c. under semestertider kan vikariatet vara 3 månader
- 2) de studerande som anställs i arbetsförhållanden inom hälso- och sjukvårdssektorn (bl.a. sjukskötare m.m.) uppfyller de villkor Valvira fastställt, att den studerande har minst två tredjedelar av studierna godkänt utförda och att det inte är över tio år sedan studierna inletts och att arbetsgivaren har kontrollerat de uppgifter den studerande givit om utförande av studier före arbetsförhållandet inleds
- 3) att studerande som anställs i arbetsförhållanden inom sektorer som har skyddad yrkesbeteckning (bl.a. närvårdare m.m.) kan anställas för att utföra hemvårdens omsorgsuppgifter, då två tredjedelar av studierna har utförts och arbetsgivaren har kontrollerat de uppgifter studerande givit om utförande av sina studier före arbetsförhållandet inleds.
- 4) studerande på närvårdarnivå inte självständigt deltar i hemsjukvårdens uppgifter
- 5) arbetsgivaren/serviceproducenten skriftligt för varje studerande som anställts (och för studerande inom hemvården samt inom sektorer med skyddade yrkesbeteckningar) utnämner en handledare i enligt Valviras anvisningar
- 6) serviceproducenten separat fastställer och bokför varje studerandes arbetsuppgifter genom att beakta den studerandes färdigheter och kompetensnivå

7) serviceproducenten på begäran levererar en lista över de studerande som används som anställda, längden på deras arbetsförhållande samt de fastställda arbetsuppgifterna

8) studerande som utfört mindre mängd studier än det som nämnts ovan tillfälligt kan tas för att utföra de i serviceavtalet fastställda stöduppgifterna inom hemvården, då serviceproducenten har bedömt att ifrågavarande person har den förmåga, lämplighet, det ansvarstagande samt de klientorienterade arbetsmetoder som behövs för att utföra uppgifterna.

Bilaga 2

Meddelande åt klienterna om servicesedel inom hemvården

Servicesedeln är ämnad för Vasabor med tillfälligt eller regelbundet behov till hemvård eller till personer som erhåller stöd för närståendevård. Inledande av hemvård som ordnas genom servicesedel förutsätter att stadens hemvård har utfört en bedömning av servicebehov, uppgjort en service- och vårdplan samt fastställt innehåll och mängden service. Den service som står utanför den av staden uppgjorda service- och vårdplanen återstår för kunden själv att betalas i sin helhet, t.ex. städ- och ärendehanteringshjälp. Med servicesedeln betalar staden en del av hemvårdens kostnader. För klienten återstår att betala den skillnad som uppstår mellan företagarens timpris och värdet på servicesedeln.

Exempel:

Värdet på Mattis servicesedel är 20 €/timme under vardagar. Företagarens timpris är 36 €/h under vardagar. Mattis besöks under 22 timmar i månaden. Självriskandelen är 16 € x 22 timmar = 352 €. Återstoden av kostnaderna betalas av staden.

Användningen av servicesedeln styrs av lagen om servicesedlar inom social- och hälsovården (569/2009) samt lagen om klientavgifter inom social- och hälsovården 1311/2003 (paragraf 12 § ändrad 570/2009).

Med tanke på klienten är en av fördelarna med servicesedeln bl.a. en ökning av valfrihet. I och med detta erbjuds en möjlighet att välja en serviceproducent som känns bekvämast för klienten själv. Alternativet för ibruktagningen av servicesedeln är att klienten omfattas av den service kommunen erbjuder. Detta alternativ finns alltid tillhanda. Klienten kan inte kräva att få ibruk en servicesedel. Hemservicehandledaren ansvarar för beviljande av en servicesedel.

Kommunen och regionförvaltningsmyndigheten ansvarar för servicekvaliteten hos servicesedelproducenterna. De serviceproducenter som godkänts som servicesedelproducenter uppfyller de villkor som kommunen ställt i fråga om servicekvalitet och –innehåll.

Klientskap inom hemvården söks genom hemvården i det egna området. Bruksmöjligheten i form av en servicesedel innehas av klienter som uppfyller de nuvarande kriterierna för att få hemvård. Dessa har konstaterats i samband med bedömningen av servicebehovet. Om ibruktagningen av servicesedeln görs individuella överenskommelser med stadens hemservice- eller närståendevårdshandledare.

Värdet på servicesedlarna inom tillfällig hemvård och stöd för närståendevård är av samma storlek för alla klienter. Storleken på servicesedeln för regelbunden hemvård påverkas av klientens

bruttoinkomster och hushållets storlek samt mängden servicetimmar som ingår i service- och vårdplanen.

Efter att klienten valt en för sig själv lämplig serviceproducent, kan klienten eller dennes anhöriga ingå ett avtal med serviceproducenten ifråga om serviceinnehållet. I avtalet bör åtminstone framgå de allmänna avtalsvillkoren, faktureringsvillkoren samt storleken på serviceavgiften. I avtalet bör fastställas vilken service klienten får mot sin serviceavgift (service- och vårdplan). Därtill är det bra att göra en överenskommelse om betalningspraxis, ifall klienten hamnar i sjukhusvård eller ifall det i servicen uppstår andra längre varande avbrott.

Enligt önskan kan klienten skaffa självfinansierade tilläggstjänster från serviceproducenten, men dessa täcks inte av servicesedeln. Även dessa är bra att anteckna i avtalet mellan klienten och serviceproducenten, så att klientens kostnadsansvar framgår i avtalet.

I samband med ingående av avtal överlåter klienten den av staden erhållna servicesedeln till serviceproducenten. Mot servicesedeln fakturerar serviceproducenten staden för en summa som motsvarar sedelns storlek. De kostnader som överskrider servicesedelvärdet fakturerar serviceproducenten direkt av klienten enligt det avtal som gäller mellan klienten och serviceproducenten.

Servicesedeln är personlig och den kan inte bytas till pengar och servicesedeln kan inte användas till annat än det syfte som fastställts i beslutet om beviljande av servicesedel. För den service som produceras genom servicesedel går det inte att få hushållsavdrag. Servicen är mervärdesskattefri. I samband med servicesedelbeslutet antecknas de uppgifter som behövs om klienten i stadens klientdatasystem.

Klienten berörs av de rättigheter som fastställs i klientlagen inom socialvården och i patientlagen. Ifall klienten är missnöjd med den service som skaffas med servicesedel kan klienten göra en anmärkning åt kommunen och serviceproducenten. Klienten kan även byta serviceproducent. För missförhållanden som berör servicen kan klienten även ta kontakt med social- eller patientombudsmannen och/eller göra ett klagomål åt tillsynsmyndigheten såsom regionförvaltningsverket (AVI).

Avtalsförhållandet mellan klienten och serviceproducenten berörs av bestämmelserna och rättsprinciperna i fråga om konsument- och avtalsrätt. Meningsskiljaktigheter kan föras till konsumenttvistenämnden för behandling. Även andra konsumentmyndigheter såsom Konsumentverket, konsumentombudsmannen och konsumentrådgivningen är behöriga i denna fråga.

Klienten har inte rätt att erhålla ersättning enligt sjukförsäkringslagen (1224/2004) för självriskandelen.

I samband med servicesedelbeslutet ges information om hur och vart en begäran om omprövning i fråga om beslutet kan göras.

Servicesedelproducenternas exakta priser hittas på producenternas egna webbsidor och från datasystemet Smartum (www.palveluseteli.fi). Klienten får på begäran även en skriftlig förteckning över de av staden godkända serviceproducenterna från handledaren för hemvården.

Bilaga 3

SERVICEBESKRIVNING FÖR HEMVÅRDEN I VASA

(Social- och hälsovårdsnämnden 02.02.2016 § 12)

Service inom hemvården förverkligas klientorienterat och genom arbetsmetoder som främjar funktionsförmågan och som samtidigt stöder klienternas förmåga att klara av situationer självständigt, vara oberoende samt kontroll av sitt eget liv. Utgångspunkten vid bedömningen av servicebehovet är klientens egna beslut ifråga om val som berör det egna livet. Nedan beskrivs innehållet för omsorgen, hälso- och sjukvården, hemvården och annan service. I servicen ingår även handledande av klienterna till service som stöder livskvaliteten, såsom t.ex. kultur- och rekreationsservicen. För klienterna uppgörs en personlig service- och vårdplan, som fastställer den service klienten får. Klienter som behöver mindre hjälp (t.ex. en gång i veckan) strävas till att i första hand hänvisas till privata serviceproducenter, ifall anhörigas/närståendes hjälp inte finns att tillgå.

OMSORG

Genom rehabiliterande arbetsmetoder som upprätthåller funktionsförmågan stöder personalen inom hemvården klientens funktionsförmåga och självständiga avklarande i de vardagliga sysslorna. Vid behov hjälper man klienterna i de funktioner som deras egen funktionsförmåga inte räcker till för.

Skötande av den dagliga hygien

- Handledning och biträdande i hygienskötseln
- Daglig morgon- och kvällstvätt (inkluderar bl.a. underlivshygien, tvätt av ansikte, armhålor, händer, ljumskar och områden under bröstet)
- Talkning/smörjning av huden samt observation (bl.a. torrhet, sårbildning, rodnader, eksem, skavsår)
- Tvätt av tänder/löständer
- WC-besök/blöjbyte
- Rakning
- Kammande av hår
- Klippande av naglar
- Skötsel av stomi
- Tömning och byte av njur- och urinpåsar

Duschhjälp

- Handledning/övervakning/assistans vid tvättning
- Duschhjälp en gång i veckan (med undantag för sjukvårdsliga och individuella orsaker/behov)
- Andra funktioner i samband med duschande (t.ex. insmörjning, klippning av naglar, rakning, påklädning)

Klädsel

- Handledning och assistans i samband med på- och avklädning
- Påklädning, avklädning och byte av dag-/nattkläder
- Att sköta om ändamålsenlig och ren klädsel
- Stödstrumpor/bandage

Klienten handleds och rådges att äta hälsosam och mångsidig kost. Klienten instrueras också i tillgången till en tillräcklig mängd och näringsrik mat samt i olika ärenden som berör dieten. Klientens vätske- och näringstillstånd hålls under uppsikt (bl.a. urinutsöndring och uttorkningssymptom). Måltidsintervallerna bör vara jämna. Ifall klienten själv inte förmår tillreda mat, dryftas följande alternativ:

- Matservice (kommunal/privat)
- Mat tillredd av anhöriga
- Färdigmat (de anhöriga sköter, eller också beställs det via butiksservicen)
- Vid behov ges hjälp vid beställningar som görs åt butiksservicen Ifall butiksservice inte finns att fås, kan vårdaren utföra butiksbesök åt klienten.

Biträdande vid ätande

- Tillsyn/handledning i samband med ätande
- Servera och vid behov värma upp måltider
- Matande, sondmatning
- Undanstädande efter måltider

Tillgängligheten och säkerheten i hemmet

- Rådgivning i ärenden som berör säkerhet och trygghet
- Försäkrande av tillgängliga förflyttnings möjligheter
- Rådgivning i fråga om hjälpmedel samt bistånd vid skaffande av dessa
- Användande av hjälpmedel då det med tanke på klientens och personalens säkerhet är rekommenderbart (t.ex. lyftanordningar)
- Kontroll av säkerheten i bostaden med jämna intervaller (t.ex. mattor, hållar/spisar, brandvarnare) ifall närstående/anhörigas hjälp inte finns att tillgå.
- Andra säkerhetsanordningar (t.ex. GPS-positionerare) genom att beakta klientens och de närståendes andel.

Mental och fysisk vitalitet

- Uppmuntrande av egen aktivitet hos klienten
- Mentalt stödande genom att lyssna och finnas närvarande
- Beakta och följa upp fysiska och psykiska orosmoment och problem

- Samtal med klienten samt stöd i vardagliga saker och problemsituationer

HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Hälsa- och sjukvården förverkligas enligt hemvårdens service- och vårdplan. I läkemedelsbehandlingsplanen fastställs även säkrande av vårdpersonalens kompetens och de i organisationen arbetande yrkesgruppernas rättigheter att delta i vårdarbetet. Klienter som enbart behöver läkemedelsdosering och –distribution hänvisas i första hand till apotekens läkemedelsdistributionstjänster.

Läkemedelsbehandling och -försörjning

- Övervakande av att ge/ta medicin
- Leverering av doserade medicinpåsar till klienten
- Skötande om att medicinerna lagras ändamålsenligt
- Uppföljning av läkemedelsbehandlingen
- Kontakt till apotek och hemsjukvården
- Beställande av medicin från apoteket samt ärendehantering i apoteket
- Övervakande av att ge/ta astmaspray
- Applicering av ögondroppar/gel
- Byte av medicinplåster
- Läkemedelsfördelning i dosett
- Medicinering ifråga om magfunktioner

Sjukvårdsuppgifter

- Diabetesvård (mätande av blodsocker, injicering av insulin)
- Katetrisering/Byte av inneliggande kateter
- Sårvård
- Givande av spira vid behov
- Användning av syreberikare
- Sondmatning/applicering av magsond
- Vård av trakeostomi
- Akut stomivård
- Vård av cystofix
- Mätning och observation av livsfunktioner bl.a.
- Observation av svullnader
- Mätning och uppföljning av blodtryck
- Andning

- Uppföljning av hudens skick samt hudvård
- Givande av injektioner sc/im (t.ex. Cohemin, Peratsin, Klexane)
- Tagning av prover (blodprover, INR, odlingar osv.)
- Borttagande av suturer
- Öronsköljning
- Vaccinationer
- Pyelostomisköljningar
- Magdialys
- Vård av patient med nedsatt andningsförmåga

Uppföljande och bokförande av hälsotillståndet

- Vägning och viktuppföljning
- Utförande av MMSE-, MNA-, GDS15- och RAI samt bedömningar enligt givna anvisningar.
- Särskilt stöd och handledning för personer med minnesstörningar och personer som omfattas av mentalvårdsrehabilitering.
- Beställande av fotvårdare på klientens begäran eller enligt behov

Ändringar i klientens/patientens mående ska omedelbart rapporteras till hemsjukvården.

HEMVÅRD

I hemvårdens uppgifter ingår att dagligen se till hemmet är snyggt enligt nedan beskrivna lista. Rengöring kan beviljas åt klienter, som i övrigt även använder sig av daglig omsorgshjälp. Klienten hänvisas i första hand till att använda service från privata serviceproducenter för att ordna städning, ifall de anhörigas hjälp inte finns att tillgå. Enbart hemvård beviljas inte.

Rengöring

- Dagligen hålla det snyggt och städat i hemmet, såsom att lägga saker på sin plats, ta upp de största skräpen från golvet och att torka av fläckar från olika ytor samt att föra ut soppsäsar.
- Diskande och rengöring i köket
- Städande av WC
- Bädda sängen
- Dammsugning beviljas enligt omdöme

Klädvård

- Placering av byk i tvättmaskin, hänga upp tvätten på tork och vikande av tvätten och placering i skåp.

- Sändande av tvätten till ett tvätteri
- Vid behov byte av sängkläder

ÖVRIGA UPPGIFTER

Ifråga om andra uppgifter kartläggs primärt de anhörigas, närståendes och vännernas möjligheter att finnas som stöd för klienten. Dyliga uppgifter är bl.a. att vara ute, hjälp genom ledsagande, skötande om att saker blir skaffade, ansökande av förmåner och beställande av service.

Skötsel av klienternas husdjur samt utomhusvistelse med dessa ingår inte i hemvårdens uppgifter. Ifall klienten behöver hjälp med att sköta penningärenden (bankärenden, lyftande av pengar osv.) ber man de anhöriga sköta om ärendet. Vid behov skaffas en intressebevakare åt klienten.

Primärt finns inga kontrollbesök inom hemvården. Åt klienterna beviljas inte enbart hjälp för ärendeskötsel eller ledsagningshjälp.

Ärendeskötsel

- Ifyllande av ansökningar (t.ex. FPA:s förmåner, färdtjänst osv.)
- Beställande av hjälpmedel
- Beställande av vårdtillbehör och blöjor
- Hämtande av posten från en postlåda
- Uträttande av ärenden tillsammans med klienten

Ledsagarhjälp

- Förande till och från dagvård/klubbar/skiftesvård
- Förande till och från hälsovårdscentralen/sjukhuset/läkaren

Annan

- Bära in ved, ifall inte andra uppvärmningsalternativ finns
- Bära in vatten

Bilaga 4

Hälsa- och sjukvårdsanvisningar**1. Läkemedelsbehandling**

Enheten bör uppgöra en läkemedelsplan, som uppdateras en gång om året.

VALVIRA/Nationell handbok om genomförande av läkemedelsbehandling inom social- och hälsovården

<https://www.valvira.fi/web/sv/halso-och-sjukvard/god-arbetsutovning/lakemedelsbehandling/genomforandet-av-lakemedelsbehandling>

Trygg läkemedelsbehandling – Anvisning för att göra en läkemedelsbehandlingsplan inom social- och hälsovården

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

Läkemedelsbehandlingsplan inom Vasa sjukvårdsdistrikt



Lääkehoitosuunnit
elma tyhjä.docx

2. Produkter, vårdmaterial och instrument

- Produkter

Sårvård

Serviceproducenten ansvarar för;

- Förverkligande, uppföljning och bedömning av sårvård enligt ikraftvarande sårvårdsanvisning
- Skaffande av vårdföremål och föra dessa till patienten
- Utdelningen av vårdmaterial sköts från patientens hälsostation
- En remiss skrivs av en sjukskötare inom hemsjukvården
- Anskaffning och underhåll av instrument
- Skyddsklädsel
- Uppföljningskontroller

- Ifall av förändringar som sker inom sårläkningsprocessen kontaktas den vårdande instansen (t.ex. hemsjukvården, ansvarsläkaren, Sårvårdaren vid Vasa stadsjukhus/Social- och hälsovården)
- Patienten bekostar själv sårrengöringsmedlen, salvorna och sårbedövningsmedlen.

Laboratorieundersökningar

Serviceproducenten ansvarar för;

- att försäkra att patienten har en laborieremiss inom hemsjukvården eller på hälsostationen
- skaffande och förstörande av laborieprovtagningsredskap, bl.a. nålar, provrör kan hämtas från Smedsbyvägens laboratorium
- Transport av provtagningarna till laboriet
- Läkarkonsultering i fråga om svar och att ombesörja fortsatt vård

Engångs- och kvarliggande katetrering

Serviceproducenten ansvarar för;

- Förverkligande, uppföljning och bedömning av katetrering
- Företagaren skaffar remiss från Seniorcentrets utdelning av vårdmaterial
- Företagaren skaffar själv skyddsutrustning
- Företagaren konsulterar vid behov den vårdande läkaren
- Vid kvarliggande katetrering bekostar patienten bedövningsgelet och företagaren ansvarar för skaffande av recept

Stomivård

Serviceproducenten ansvarar för;

- Förverkligande, uppföljning och bedömning av stomivård
- Företagaren skaffar remiss från Seniorcentrets utdelning av vårdmaterial
- Företagaren skaffar själv skyddsutrustning
- Företagaren konsulterar vid behov den vårdande läkaren eller Vasa stadssjukhus stomivårdare

Marevanvård och INR-prov

Serviceproducenten ansvarar för;

- Förverkligande, uppföljning och bedömning av Marevanvård
- Företagaren försäkras sig om att patienten har en ikraftvarande laborieremiss

- Skaffande och förstörande av provtagningsutrustning
- Tagning av venprover
- INR-värde, Marevandoserings och att sköta om följande provtagningsdag från den egna hälsostationen.
- Vid behov utdelning av Marevanmedicin
- Enligt läkarens anvisningar förs vid behov K-vitamin hem till patienten

Vårdtillbehör, instrument

Tillbehör som hör till utdelningen av vårdmaterial (kateter – och stomitillbehör) skaffar företagarna från Seniorcentrets utdelning av vårdmaterial enligt stadens normala praxis.

Sårvårdsprodukter;

hemsjukvården skriver en remiss om produkterna åt företagaren och produkterna skaffas från patientens egen hälsostation (självrisk 3 månader).

Servicesedelproducenten ansvarar för de egna instrumenten (skaffande, underhåll) eller lånar dessa från mottagningen.

Riskavfall ombesörjs av serviceproducenten.

3. Dokumentation

Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar 298/2009.

Kommunen är personuppgiftsansvarig i fråga om de patient- och klientjournaler som uppstår. För dessa handlingar bär social- och hälsovården samt verket arkiveringsskyldighet.

I patientjournalen bör antecknas samtliga anmärkningar som berör sjukdoms- och vårdförloppet.

4. Fortbildning, kompetens

Den fortbildning sektorn kräver är avgiftsfria för företaget.

Till fortbildning görs alltid anmälan via länkar, i vilka det även finns anvisningar för att logga in.

Utbildningsplaneraren inom social- och hälsovården kontaktas och meddelas e-postuppgifter, genom vilka de kommande fortbildningarna meddelas.

seija.valivainio@vaasa.fi

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

Försäkran om läkemedelskompetens (t.ex. LOVE = läkemedelskompetens på webben)

- Serviceproducenterna skaffar servicen själv
- Tillståndsbevis
 - läkaren bör underteckna tillståndsbevisen (tentamen utförs, läkemedelsberäkning och yrkesprov), företagen själv skaffar läkaren som ansvarar för uppgiften

Ingreppskompetens

- Serviceproducenten själv bör försäkra sig om att den anställde behärskar ingreppen inom sjukvårdsåtgärderna
t.ex. givande av läkemedelsspruta under huden (nv), engångskatetreringstillstånd (nv), vaccination (ss);
utbildning + yrkesprov;
yrkesprov för skyddade yrkesbeteckningar (nv) tas emot av en legitimerad yrkesutövande person inom hälso- och sjukvården (ss/hv),
yrkesproven är enhets-/sektorspecifika,
en studerande med skyddad yrkesbeteckning (nv) fungerar inte i uppgifter som är tillståndspliktiga.

Anläggningskompetens

- Lagen om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (24 §) förutsätter att en yrkesmässig användare ansvarar för bl.a. att anläggningarna används säkert och enligt bruksanvisningarna samt att en tillräcklig bruksutbildning innehas. De anläggningar som används inom vårdarbetet är enligt Valvira bl.a. blodtrycksmätare, INR-mätare, rullstolar/rollatorer, lyftanordningar.

I bilagan finns som exempel de tillståndsbevis och apparaturpass som används inom Social- och hälsosektorn i Vasa.

Tillståndsbevis; Läkemedel/Skyddad yrkesbeteckning

Läkemedel/Legitimerad



SKM_C55818061910
460.pdf



SKM_C55818061910
460.pdf

Tillståndsbevis; engångskatetrering

Apparaturpass



SKM_C55818061910
450.pdf



SKM_C55818061910
440.pdf

5. Ansvarsläkarservice inom hemvården

Hemsjukvården utvärderar, ifall patienten förflyttas till Doctagons ansvarsläkarservice.

Anvisningar till företagen i fråga om Doctagons service.



Palveluseteliryittäjill
e yhteydenotot koti:



Info
Palveluseteliryittäjill